ESTIMATES

Canadian Radio-television and Telecommunications Commission

Performance Report

For the period ending
March 31, 2003

Canada

The Estimates Documents

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament.

The Estimates of the Government of Canada are structured in several parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve.

The *Report on Plans and Priorities* provides additional detail on each department and its programs primarily in terms of more strategically oriented planning and results information with a focus on outcomes.

The *Departmental Performance Report* provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the spring *Report on Plans and Priorities*.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource allocation priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of funds.

©Minister of Public Works and Government Services Canada — 2003

This document is available in multiple formats upon request.

This document is available on the TBS Web site at the following address: www.tbs-sct.gc.ca.

Available in Canada through your local bookseller or by mail from
Canadian Government Publishing — PWGSC
Ottawa, Canada K1A 0S9

Catalogue No. BT31-4/29-2003
ISBN 0-660-62376-5

104-06510/

Foreword

In the spring of 2000, the President of the Treasury Board tabled in Parliament the document "Results for Canadians: A Management Framework for the Government of Canada". This document sets a clear agenda for improving and modernising management practices in federal departments and agencies.

Four key management commitments form the basis for this vision of how the Government will deliver their services and benefits to Canadians in the new millennium. In this vision, departments and agencies recognise that they exist to serve Canadians and that a "citizen focus" shapes all activities, programs and services. This vision commits the Government of Canada to manage its business by the highest public service values. Responsible spending means spending wisely on the things that matter to Canadians. And finally, this vision sets a clear focus on results – the impact and effects of programs.

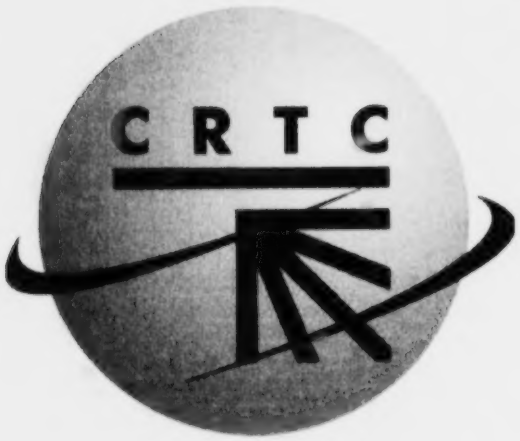
Departmental performance reports play a key role in the cycle of planning, monitoring, evaluating, and reporting results to Parliament and citizens on behalf of ministers. Departments and agencies are encouraged to prepare their reports following principles for effective performance reporting (provided in the *Guide to Preparing the 2003 Departmental Performance Report*: http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/02-03/guidance/gl-ld_e.asp). Based on these principles, an effective report provides a coherent and balanced picture of performance that is brief and to the point. It focuses on outcomes - benefits to Canadians and Canadian society - and describes the contribution the organisation has made toward those outcomes. It sets the department's performance in context, associates performance with earlier commitments, explains any changes, and discusses risks and challenges faced by the organisation in delivering on these commitments. Achievements realised in partnership with other governmental and non-governmental organisations are also discussed. Supporting the need for responsible spending, it links resources to results. Finally, the report is credible because it substantiates the performance information with appropriate methodologies and relevant data.

In performance reports, departments and agencies strive to respond to the ongoing and evolving information needs of parliamentarians and Canadians. The input of parliamentarians and other readers can do much to improve these reports over time. The reader is encouraged to assess the performance reports of organisations according to the established principles, and provide comments to departments and agencies to help them improve in their next planning and reporting cycle.

This report is accessible from the Treasury Board of Canada Secretariat Internet site:
http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dpre.asp

Comments or questions can be directed to:
Results-based Management Directorate
Treasury Board of Canada Secretariat
L'Esplanade Laurier
Ottawa, Ontario K1A OR5
OR at: rma-mrr@tbs-sct.gc.ca

Canadian Radio-television and Telecommunications Commission



Performance Report

For the period ending
March 31, 2003

Sheila Copps
Minister of Canadian Heritage

Table of Contents

Executive Summary — *pages i-iii*

SECTION I: Messages

Message from the Minister of Canadian Heritage — *page 3*
Chairperson's Message — *pages 5, 6*

SECTION II: CRTC Strategic Context and Performance

CRTC Mandate — *page 9, 10*
Results for Canadians — *pages 11-29*
Government-Driven Projects and Initiatives — *pages 30-32*

APPENDICES:
Appendix A: Measures Taken During the 2002-2003 Fiscal Year — *pages 35-44*
Appendix B: Financial Information and Summary Tables — *pages 45-52*
Appendix C: CRTC Members and Offices — *pages 53, 54*
Appendix D: Legislation, Directions and Associated Regulations — *page 55*

Executive Summary

Regulating and supervising the telecommunications and broadcasting industries in Canada in 2002 remained a complex and challenging process. Improvement in global and Canadian capital markets was limited, new technologies continued to emerge, and serving Canadians continued to demand new and better solutions.

During the past year, the CRTC focused on four broad strategic aims: increasing the production and broadcast of high quality Canadian programming; increasing the availability of services and programs that reflect Canada's linguistic duality and cultural diversity for Canadians; removing obstacles to sustainable competition; and ensuring that the Commission's regulatory processes are well-informed, fair, transparent and effective.

Certain CRTC regulations have been designed to ensure financial support from industry for funding the development of Canadian talent and programming as part of the approval of mergers and license renewals. These mechanisms continued to provide support in 2002 to Canadian talent and programming production. Some highlights between April 1, 2002 and March 31, 2003 included $3.1 million in Canadian talent development initiatives from radio licence renewals; $37.5 million to Canadian talent development through transfer of ownership or control of radio stations; $2 million from television broadcasting undertaking transfers, and $118.8 million from broadcasting distribution undertakings to the creation of Canadian programming.

In recognition that maintaining a financially healthy Canadian broadcasting system is an important strategic objective, the CRTC convened a meeting with the heads of the nation's broadcasting industry to combat theft or "piracy" of broadcast signals, a crime that is costing the industry as much as $400 million a year and undermining Canadian jobs and businesses. The CRTC will continue to do everything in its power to combat this threat in the future.

To help improve the presence of Canadian television drama on our screens, the CRTC, in conjunction with Telefilm Canada, commissioned industry experts to prepare reports on the state of television drama in English and French Canada and also commissioned research to canvass the state of home-grown drama internationally with a view to making comparisons to the Canadian situation. These studies are expected to be of great value as the CRTC continues to work with the industry and government agencies to bring more Canadian stories to air that more Canadians watch.

To ensure more locally produced community-based programming and to foster greater diversity and the entrance of new participants by creating a new class of licence, the Commission set out a policy framework for community-based media, community channels, community-based television programming and low-power radio.

The CRTC also supported the transition to digital television in several ways, including the release of its *Licensing policy to oversee the transition from analog to digital over-the-air television broadcasting* and calls for comments on related issues. The

Commission's aim is several fold: to allow the market to drive the transition, allow consumers to upgrade their equipment at their own pace, and ensure that viewers will not lose access to their over-the-air analog services during the transition.

The CRTC took several steps during the year to foster increased Canadian content that reflects Canadian creative talent and Canada's linguistic duality, cultural diversity and social values, as well as its national, regional and community characteristics. These include the presence of more French language broadcasting across Canada, new multilingual television stations for Vancouver and Toronto, and additional French and multilingual radio stations in Toronto.

In addition to these initiatives, the CRTC approved CPAC's request for mandatory nation-wide distribution of its service, in both official languages. The Commission also renewed the licence for TV5 Quebec Canada, providing TV5 with the latitude and flexibility necessary for its programming and prime-time schedule to reflect all French-speaking communities, both Canadian and international. To further enhance cultural diversity, the CRTC created a task force of major private broadcasters and community representatives in support of conducting research, defining issues and presenting the best practical solutions to supporting cultural diversity in broadcasting. In addition, the CRTC approved 31 English-language and 8 third-language Category 2 ethnic specialty channels, and established a new licensing framework in support of specialty audio-programming services to underserved audiences throughout Canada, including ethnic communities.

In 2002, the Commission issued its *Regulatory framework for the second price cap period.* This decision established the regulatory regime that will be applicable to the incumbent telephone companies during the next four years. The regime has been designed to meet the following objectives: i.) to render reliable and affordable services of high quality, accessible to both urban and rural area customers; ii.) to balance the interests of the three main stakeholders in telecommunications markets, (customers, competitors and incumbent telephone companies); iii.) to foster facilities-based competition in Canadian telecommunications markets; iv.) to provide incumbents with incentives to increase efficiencies and be more innovative, and v.) to adopt regulatory approaches that impose the minimum regulatory burden compatible with the achievement of the previous four objectives.

In the telecommunications wireline market, although some inroads have been made by the competitors, achieving fair and sustainable competition is still a challenge. The Commission therefore took a number of steps in 2002 to address issues dealing with the removal of barriers to competition. Most notably, these included decisions and public notices that dealt with the following: rules with respect to customer winbacks; incumbent telephone company regulatory compliance; services and facilities of incumbents that are to be made available to competitors, and issues of anti-competitive behaviour. The Commission is committed to fostering facilities-based competition and excellence in service for the benefit of all the stakeholders in the market (customers, incumbents, and competitors alike).

Local competition was further enhanced through the Commission's establishment of the conditions and principles that will allow access by telecommunications and broadcasting service providers to equipment and wiring in buildings known as multi-dwelling units. These principles are intended to provide customers in these units with the opportunity to choose whatever package of services and whichever supplier best suits their particular needs for both telephone and television services.

Finally, further progress was made throughout 2002 on both the Commission's and Government of Canada's initiatives:

- ✓ In keeping with the CRTC's efforts to measure the impact of its policies, annual monitoring reports were released for the broadcasting and telecommunications industries.
- ✓ The Commission continued to streamline its processes to improve efficiency. Its approach to decision writing has been revised to enhance clarity, precision and adequacy of reasons for its decisions.
- ✓ In the fall of 2003, the CRTC will join the 90-plus departments and agencies that have formally launched the Treasury Board Secretariat's modern management initiative. This should lead to better organization, better integration and ultimately, better results for Canadians.

SECTION I:
Messages

Minister
of Canadian Heritage

Ministre
du Patrimoine canadien

Ottawa, Canada K1A 0M5

The Canadian Heritage Portfolio, which includes the Canadian Radio-television and Telecommunications Commission (CRTC), collaborates with partners across Canada to develop policies and deliver programs that help strengthen the connections between Canadians and encourage understanding between our diverse communities.

Through its regulation and supervision of the broadcasting and telecommunications industry, the CRTC is committed to ensuring a strong Canadian presence in a sector that plays an important role in the lives of all Canadians. The Commission facilitates the creation of high-quality programming that reflects our values and ensures a strong and competitive Canadian telecommunications industry. As well, the CRTC strives to balance the needs of the industries it regulates with those of Canadians and to provide effective and fair processes.

This Performance Report highlights the important contributions from a key member of the Canadian Heritage Portfolio. Through this report, the CRTC presents us with the results of its established partnerships and collaborations. It also sends a message that the Government of Canada and its employees take pride in strengthening and promoting our artists, athletes, language and cultural communities.

Sheila Copps

Canada

Chairperson's Message

After my first full year as Chairman, it is my pleasure to present the accomplishments of the CRTC as well as the challenges that we continue to face.

This year's report is a reflection of our continuing efforts to regulate in the public interest.

It is our duty to guide the industries under our jurisdiction towards achieving the objectives set out in the *Broadcasting Act* and the *Telecommunications Act*.

In telecommunications, this means ensuring that Canada has a strong industry that provides accessible and high quality services at affordable prices. To this end, we released our *Regulatory framework for second price cap period*, which will govern prices in the local service market until 2006. While protecting the interests of consumers, this framework should enhance local competition and ensure that telephone companies have the flexibility they need to operate their business effectively.

Meanwhile, we have been working to remove other obstacles to competition. In separate proceedings, we have established guidelines that will allow different broadcasting distribution and telephone undertakings access to the wiring and equipment inside apartments and other multi-unit buildings. Consumers living in those buildings should now have more choice in terms of who provides them with telephone or television service.

In conjunction with Telefilm Canada, we asked industry experts Trina McQueen and Guy Fournier to prepare reports on the state of television drama in English and French Canada. We also commissioned researcher Barry Keifl to canvass the state of home-grown drama internationally with a view to making comparisons to the Canadian situation. Their reports will be of great value as we continue working with the industry and other government agencies to find a way of bringing more Canadian stories to air that more Canadians watch.

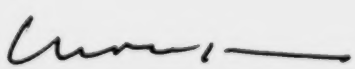
To provide Canadians with high quality services and invest meaningfully in the development of Canadian talent, the industry must first be financially stable. That is why the Commission is concerned about the problem of program signal theft in Canada that threatens this stability. According to some estimates, several hundred thousand Canadians get their TV signals illegally, causing an estimated loss to the broadcasting system of up to 400 million dollars per year. At the end of 2002, I convened a summit of industry CEO's on the problem and the CRTC has been since working with all players in

the industry, enforcement agencies and other branches of the government to establish a united effort to combat signal theft.

Canada's communications industries need to stay on pace with the latest technology. In the broadcasting system, the transition to digital television (DTV) is underway. DTV is a broadcast transmission technology that will eventually replace the current analog over-the-air system, providing high definition images with better colour and quality. In recognizing the potential and importance of this new technology, the CRTC released its *Licensing policy to oversee the transition from analog to digital over-the-air television broadcasting* and a number of calls for comments on related issues. While intended to encourage the use of DTV, it will allow the market to drive the transition. Consumers will be able to upgrade their equipment at their own pace and viewers will not lose access to their over-the-air analog services during the transition.

A strong, advanced broadcasting system that showcases Canadian stories will continue to more accurately reflect Canadian society. It is a society that is becoming more diverse in culture and ethnicity and the CRTC is guiding the system towards reflecting this reality both in programming and in participation. And reflection does not end here; it must extend to our linguistic duality, the special place of Canada's aboriginal peoples and our local communities across the country. I am happy to say that we are making progress on all of these fronts.

In the coming year, we will continue to address these issues while staying vigilant to recognize other unnecessary obstacles to competition, consumer access or the reflection of Canadian identity. We will carry on regulating and supervising the communications industries in a manner that fosters economic growth and embraces new technology. Meanwhile, we will constantly be looking for ways to make our processes and actions more transparent, fair and effective. And as always, we will strive towards achieving the objectives of the *Telecommunications Act* and the *Broadcasting Act* while fulfilling our duty to regulate in the public interest.



Charles M. Dalfen

SECTION II:
CRTC Strategic Context and Performance

CRTC Mandate

To regulate and supervise the broadcasting and telecommunications industries in accordance with the policy objectives set out in sections 3 and 5 of the *Broadcasting Act* and in section 7 of the *Telecommunications Act.*

Strategic Outcomes

The Commission sought to achieve, through a number of measures, four broad strategic outcomes:

- √ *increased availability of Canadian content and programming that reflects Canadian creative talent and Canada's linguistic duality, cultural diversity and social values, as well as its national, regional and community characteristics;*
- √ *increased access to a variety of innovative, high quality communications services, at reasonable prices, that meet consumers' needs and reflect their values;*
- √ *a sustainable, competitive Canadian communications industry; and*
- √ *Commission processes that are fair, transparent and effective.*

Regulating in the Public Interest

The Commission fulfilled its regulatory responsibilities by means of a number of inter-related measures, including:

- √ *issuing, renewing and amending licences for broadcasting undertakings;*
- √ *making determinations on mergers, acquisitions and changes of ownership in the broadcasting industry;*
- √ *approving tariffs for the telecommunications industry;*
- √ *fostering increased reliance on market forces for the provision of telecommunications services and ensuring that regulation, where required, is efficient and effective;*
- √ *monitoring competition and removing obstacles to competition;*
- √ *collaborating with industry to resolve competitive disputes;*
- √ *developing and implementing regulatory policies with a view to meeting the objectives of the* Broadcasting Act *and the* Telecommunications Act*; and*
- √ *monitoring, assessing and reviewing, where appropriate, regulatory frameworks to meet its policy objectives.*

For each task the CRTC undertook, a primary concern was to balance the needs and desires of Canadians with those of the communications industry it regulates. Through its regulatory function, the Commission addressed, among other matters, social and cultural issues that might otherwise not have received the attention they deserved. For instance, the Commission fostered the reflection of Canada's linguistic duality and cultural diversity, provision of additional closed captioning for the hearing impaired and

descriptive video for the visually impaired and protection from excessive violence in the broadcast media. It also encouraged certain policy directions, such as increased competition in telephone markets, or ensuring Canadian industry keeps pace with emerging technologies.

Results for Canadians

Like most organizations, the CRTC does not work in isolation. Environmental factors over which the Commission has little or no control, such as the state of the economy, capital markets and societal change, influence the CRTC's work, priorities and outcomes.

The State of the Economy and Communications Competition

The continued downturn that characterized the world economy and capital markets had an impact on the profitability and, in some cases, the viability of many firms in the global communications industry. Canadian firms were no exception. The number of significant mergers and acquisitions in Canada's broadcasting industry was low compared to previous years. However, the strong consolidation of ownership seen during the previous year enabled major firms to reach greater numbers of Canadians and to compete better globally.

On the telecommunications side, the downturn in the economy prevalent in 2001 and part of 2002 levelled off somewhat in 2003. Notwithstanding these improvements, the wait-and-see prognosis of market observers continued to restrict the ability of competitive telecommunications firms to raise capital for new investment purposes.

Consequently, some telecommunications competitors, although able to restructure their balance sheets due to the intense competition, the oversupply of capacity and the general state of the economy and capital markets, are still in a very precarious financial position. Although some inroads in the incumbents' market have been made by competitors, there is still a long way to go to achieve fair and sustainable competition in the wireline market. That said, the Commission took a number of initiatives, including removal of some of the obstacles, to help foster competition in the telecommunications market. The Commission remains committed to competition and is a strong advocate of the benefits of competition for all three major stakeholders (customers, incumbent local exchange carriers and competitors).

While the CRTC remains a strong advocate of competition, national and global economies and capital markets, as well as Canadian demographics, play a role in determining how successful the Commission's long-range competitive frameworks will be. For example, long-distance competition became a reality in the strong economy that characterized the 1990s, while local competition suffered from the exuberance of capital markets and the weakening of the economy in the first part of the 21st century. In the broadcasting sector, competition between cable and satellite firms is now a reality. The market shares of cable distribution undertakings have decreased to 78.3 percent in 2002 (from 97.2 percent in 1998), while the direct-to-home satellite distribution undertakings (DTH) market shares have increased to 21.2 percent (from 2.6 percent in 1998). The CRTC has encouraged growth in the delivery of satellite services and adopted policies and regulations to ensure fair competition in the distribution sector.

Canadian Content

The *Broadcasting Act* states that "each broadcasting undertaking shall make maximum use, and in no case less than predominant use, of Canadian creative and other resources in the creation and presentation of programming unless, the nature of the service provided by the undertaking, such as specialized content or format or the use of languages other than French and English, renders that use impracticable, in which case the undertaking shall make the greatest practicable use of those resources (Paragraph 3(1)(f))." Through its regulations and conditions of licence, the CRTC articulates how broadcasters must comply with both the intent and the spirit of the Act.

The scope of Canadian content policies and regulations includes, but is not limited to:

- √ financial support for the creation of Canadian content by the broadcasting undertakings;
- √ the amount of Canadian content that must be made available by broadcasting undertakings;
- √ other regulatory measures serving to increase the creation and production of Canadian programs and music; and
- √ Canadian ownership and control of the broadcasting system.

The CRTC's special role in advancing Canadian culture is demonstrated, in part, by the financial support that the Commission has caused to be directed into funding the development of Canadian talent and programming to help Canadian artists. Such as:

- √ **Canadian Talent Development Contributions:** The CRTC requested that all private commercial radio licensees make an annual financial commitment to Canadian talent as part of their licence renewal applications. In 2002, radio licence renewals have generated $3.1 million in Canadian talent development initiatives.

- √ **Transfer of Ownership or Control Benefits:** Applicants for a transfer of ownership or control of radio stations must generally commit to make a minimum direct financial contribution of 6 percent of the value of the transaction to Canadian talent development. Between April 1, 2002 and March 31, 2003, such benefit commitments totalled $37.5 million. Applicants for transfers of ownership or control of commercial television broadcasting undertakings must commit a direct financial contribution of 10 percent of the value of the transaction to the Canadian broadcasting system. Between April 1, 2002 and March 31, 2003, such tangible benefit commitments totalled $2 million.

- √ **Broadcasting Distribution Undertakings (BDUs) Contributions to Programming Funds:** The *Broadcasting Distribution Regulations* require that all Class 1 and Class 2 terrestrial BDUs, as well as all direct-to-home (DTH) distribution undertakings, contribute a minimum of 5 percent of their gross annual

revenues to the creation and presentation of Canadian programming. Between April 1, 2002 and March 31, 2003, such contributions totalled $118.8 million.

√ **Expenditures on Canadian Programming:** To meet their licensing requirements for Canadian content, Canada's television broadcasters must either purchase or produce Canadian programs. Since 1997, that spending, as detailed in the table below, has totalled $8.6 billion.

Eligible Expenditures on Canadian Programming ($000,000)*

Source	1997	1998	1999	2000	2001	2002	Total
English-language TV							
Private conventional and CBC	568	716	742	700	684	890	**4,300**
Pay, PPV and specialty services	196	221	306	365	415	510	**2,013**
French-language TV							
Private conventional and SRC	255	268	304	330	296	304	**1,757**
Pay, PPV and specialty services	61	75	79	90	106	120	**531**
Ethnic specialty services	6	7	8	8	9	10	**48**
Total	**1,086**	**1,286**	**1,440**	**1,493**	**1,510**	**1,834**	**8,649**

Source: CRTC financial database

* Excludes allocations to the CTF (Canadian Television Fund) reported by licensees

Repatriating Viewership to Canadian Programming

The Commission was and is still facing two challenges regarding the repatriation of viewership to Canadian programming:

√ increasing the production of and those tuning in to Canadian television drama, more specifically English-language drama; and

√ responding to signal theft practices.

Of the 10 top-rated dramatic series on Canadian English-language television, none were created by Canadians and about Canadians. Within the drama category, 91percent of the programming watched during prime time is of foreign origin and only 9 percent Canadian. These figures remained virtually unchanged for years.

Signal theft had very serious and detrimental effects on the Canadian broadcasting system, in that it deprived cable and satellite distributors, television broadcasters, producers and program rights holders of hundreds of millions of dollars of revenues annually. The loss of these revenues weakened the ability of distribution undertakings to support their existing infrastructure and to invest in new and innovative technologies. It lessened the ability of broadcasters to acquire and air Canadian television programming. It reduced the funding necessary to support the production of Canadian programs that tell our stories and that reflect our society. It caused a loss of jobs in the Canadian broadcasting sector, affecting artists, producers, engineers and technicians. Ultimately, the effects of signal theft were felt by consumers, who were required to pay higher prices for services from distributors and were left with a more limited range of programming.

A) Canadian Television Drama

The viewing of Canadian programs by Anglophone viewers differed significantly according to program genre. Viewing of news and other information programs was predominantly to Canadian programs. In contrast, viewing by Anglophones of drama programming was predominantly to foreign programs (89 percent). Overall viewing of Canadian programs by Anglophone viewers constituted 32 percent of total viewing in the fall of 2002. On the other hand, viewing by Francophones was predominantly to Canadian programs in all genres, with the exception of drama programs where viewing has remained almost evenly split between Canadian and foreign programs (48 percent/52 percent). Overall viewing of Canadian programs by Francophone viewers remained at 71 percent for 2002. Domestic production of French-language drama was healthy, as was the size and loyalty of its audience.

The challenge for the Canadian broadcasting system is to find ways to attract larger numbers of viewers of English Canadian drama. Solutions involve not only regulation but also marketing, scheduling and funding mechanisms. It is important that all stakeholders understand the challenges and proceed with a collaborative and coordinated approach.

To help improve the presentation of television drama, the CRTC, in conjunction with Telefilm Canada, asked industry experts Trina McQueen and Guy Fournier to prepare reports on the state of television drama in English and French Canada. We also commissioned researcher Barry Kiefl to canvass the state of home-grown drama internationally with a view to making comparisons to the Canadian situation. Their reports, issued in May 2003, will be of great value as we continue working with the industry and other government agencies to find a way of bringing more Canadian stories to air that more Canadians watch.

B) Signal Theft

Theft or "piracy" of broadcast signals is an illegal activity. It can take a number of forms, ranging from individuals tampering with locked service boxes to make unauthorized cable television service connections, to highly organized groups selling access codes and equipment that enable their customers to illegally decode encrypted satellite signals. An entire surreptitious industry has developed in Canada, which includes the importation of illegal equipment, networks of retail dealers selling such equipment, software "hackers" who continuously work at defeating security systems and the distribution of "how to" guides on numerous Internet Web sites.

If left unchecked, the problem will pose a serious threat to the financial health and future of the Canadian broadcasting system and to the achievement of the objectives set out by Parliament in the *Broadcasting Act*.

All parties who have a stake in the Canadian broadcasting system, including broadcasting licensees, government departments and law enforcement agencies, have remained

committed to ensuring its success and its integrity by assuming a role in combating and defeating signal piracy.

At the end of 2002, the Chairman of the CRTC met with the Chief Executive Officers of the key players in the broadcasting distribution industry and in the major broadcasting industry associations to address the issue of signal piracy and to explore potential courses of action to address signal theft throughout the system. The meeting provided a forum for the parties to exchange views and information about the measures that each company or organization would undertake to control the theft of signals. Each of the participants confirmed specific measures their companies will take to address the problem of signal theft. A second meeting was held on August 19, 2003 to discuss the progress made on the measures undertaken at the March 20 meeting.

Though these efforts have achieved some progress in combating signal theft, more must be done by all concerned to protect the integrity of the Canadian broadcasting system. For its part, the Commission, in carrying out its role of supervising all aspects of the Canadian broadcasting system will continue to do everything in its power to combat this serious threat.

Linguistic Duality

The Commission's policy is to increase the amount of French-language programming available to communities where French-speaking Canadians are a minority as the technology to do so becomes available. Following the publication of *Achieving a Better Balance: Report on French-language Broadcasting Services in a Minority Environment*, Broadcasting Public Notice CRTC 2001-25, 12 February 2001, the Commission issued a number of decisions and public notices that will enhance the linguistic duality that characterizes Canadian society:

- √ A series of decisions authorizing the CBC to operate French-language rebroadcasting stations throughout Canada was published with a view to extending the broadcast of "La Chaîne Culturelle" in French minority markets, in accordance with the expectations expressed in the CBC licence renewal decisions.

- √ In *Licence renewal for CPAC; and issuance of a distribution order*, Broadcasting Decision CRTC 2002-377, 19 November 2002, the Commission approved CPAC's request for the mandatory nation-wide distribution of its service, in both official languages, on the basic service of most distribution undertakings. The distributors that serve the vast majority of Canadians are now required to provide the service in the language of the majority as part of their basic service. These distributors are also required to offer this service in the official language of the minority using the secondary audio program (SAP) channel and, depending on their capacity and on the technology they use, on a separate video channel.

√ In *Renewal of the licence for TV5 Québec Canada,* Broadcasting Decision CRTC 2003-77, 27 February 2003, the Commission approved a proposed amendment to the specialty service's nature of service providing TV5 the latitude and flexibility necessary for its programming schedule and its prime-time schedule, to reflect all French-speaking communities, both Canadian and international, as well as programming from Canadian sources that reflect the diversity of French-speaking communities in Canada.

√ In *French-language community radio station in Toronto*, Broadcasting Decision CRTC 2003-116, 17 April 2003, the Commission approved a French-language station in a French minority market to 'La Coopérative radiophonique de Toronto inc.'. The station's primarily musical format and its spoken-word programming will reflect the diversity of the francophone community in Toronto.

√ In *Call for comments on the channel placement of services whose distribution has been required pursuant to section 9(1)(h) of the* Broadcasting Act, Broadcasting Public Notice CRTC 2002-49, 16 August 2002, the Commission sought comments on questions surrounding the channel placement of programming services, such as the Aboriginal Peoples Television Network (APTN) and TVA, that were licensed for mandatory carriage as part of the basic service of distribution undertakings, pursuant to section 9(1)(h). In particular, the Commission expressed concerns that the cable distribution undertakings' practice of placing the signals of APTN and TVA on the top-end analog channels might be inconsistent with its public policy objectives in ordering the mandatory distribution of these services as part of the basic service pursuant to section 9(1)(h) and sought comments on whether these services were actually as widely available and as readily accessible to Canadians as they should be.

Cultural Diversity

All Canadians whatever their cultural heritage want, and are entitled, to be seen and heard in the media and they want to be portrayed with fairness and respect. The programming of mainstream broadcasters needs to be written, created, acted and produced by Canadians from a diversity of cultures.

We also need to ensure a diversity of perspectives in decision-making on boards, on selection committees and in program choices so that what we call mainstream television will draw on all the different streams that make up the people of Canada.

Canada has a relatively low birth rate. That means that the greater part of our population growth is going to come from immigration. Our people will become more and more diverse ethnically and culturally, and minority groups will make up an increasingly larger segment of the population. By 2006, they will represent between 14.7 percent and 20 percent of the population; nearly one in six persons living in Canada is expected to be a member of a visible minority group.

It is a great challenge and an opportunity for our broadcasting system to reflect these changing realities and to become more and more diverse in programming and in participation. The CRTC must ensure that all its policies and decisions consider, and are used to increase, cultural diversity.

The three aspects of diversity - presence, portrayal and participation - are at the heart of the CRTC television policy. The Commission now requires all conventional television licensees to make specific commitments toward the achievement of these goals, including the solicitation of effective feedback from viewers. They must also submit progress reports every year detailing their success. The CBC is also mandated by the *Broadcasting Act* to reflect the multicultural and multiracial nature of Canada, and the Corporation reports annually on this issue as part of its annual report to the CRTC.

The Commission is discussing all these diversity plans with broadcasters to ensure that they are comprehensive and results-oriented.

In *Representation of cultural diversity on television – Creation of an industry/community task force,* Broadcasting Public Notice CRTC 2001-88, 2 August 2001, the Commission called for a joint industry/community task force to sponsor research, identify "best practices," and help define the issues and present practical solutions to ensure that the entire Canadian broadcasting system reflects all Canadians. The major private broadcasters have agreed to take part in this initiative and support it financially. The task force consists of a wide range of broadcasters, the production community and community groups. The task force held its first meeting in July 2002 and filed its report with the Commission in September 2002. The CRTC is working with the Canadian Association of Broadcasters to fine-tune its blueprint and, as it is rolled out, there will be opportunity for public input.

Canadians currently enjoy 14 multilingual radio stations serving Montréal, Toronto, Winnipeg, Edmonton, Calgary and Vancouver. In television, Montréal, Toronto and Vancouver also have conventional ethnic TV stations. In *New multilingual ethnic television to serve Vancouver,* Broadcasting Decision CRTC 2002-39, 14 February 2002, a licence was granted for a new conventional ethnic television station in Vancouver that was launched in September 2002. Furthermore, Toronto is now enjoying a second conventional ethnic television station approved in *New television station for Toronto/Hamilton,* Broadcasting Decision CRTC 2002-81, 8 April 2002, which recently launched in June 2003.

There are five analog Canadian ethnic specialty channels serving Chinese, Italian, Hispanic, South Asian and Greek audiences. In addition to the 40 plus Category 2 ethnic specialty services and the 16 English-language Category 1 digital services previously approved, 39 digital Category 2 services were approved on 1 September 2002, of which 31 were English-language services and 8 were third-language services. Subsidiary communications multiplex operations (SCMO) FM services in Chinese, Hebrew,

German, Greek, Korean, Indo-Pakistani, Persian and Tamil, to name just a few, are also offered in numerous urban markets.

Furthermore, in *New licensing framework for specialty audio programming services,* Broadcasting Public Notice CRTC 2002-53, 12 September 2002, the Commission set out its framework for audio programming services that will generally be distributed on the digital tiers of broadcasting distribution undertakings. Specialty audio programming services, including ethnic services, have the potential to offer a wide range of programming throughout Canada. By addressing underserved audiences with programming not generally available on over-the-air radio, these services will add diversity to the Canadian broadcasting system.

In terms of Aboriginal broadcasting, there are roughly 120 community-based native radio stations mainly in the northern territories. There are also a number of native community-based television stations. Four new native radio stations of Aboriginal Voices Radio in Vancouver, Calgary, Toronto and Ottawa are scheduled to launch soon.

Canadians also enjoy the world's first national indigenous television network, Aboriginal Peoples' Television Network (APTN). To ensure APTN is widely available and readily accessible to Canadians, the Commission issued *Call for comments on the channel placement of services whose distribution has been required pursuant to section 9(1)(h) of the* Broadcasting Act, Broadcasting Public Notice CRTC 2002-49, 16 August 2002, as previously mentioned in this document.

Local Reflection

In its *Policy framework for community-based media, community channel, community-based television programming undertakings and low-power radio,* Broadcasting Public Notice CRTC 2002-61, 10 October 2002, the Commission set out an integrated policy framework for community-based media.

The Commission's objectives for community-based media were:

- √ to ensure the creation and exhibition of more locally produced, locally reflective community programming; and
- √ to foster a greater diversity of voices and alternative choices by facilitating the entrance of new participants at the local level by creating a new class of licence, the new community-based television programming undertaking.

Under the policy framework, the Commission is implementing a number of measures to achieve these objectives, including the establishment of minimum requirements for local and community access programming on cable community channels, and more opportunities for individuals and groups to operate community-based television programming undertakings.

Direct-to-home (DTH) broadcasting distribution undertakings – simultaneous and non-simultaneous program deletion and the carriage of local television signals in smaller markets, Broadcasting Public Notice CRTC 2003-37, 16 July 2003, marked the culmination of a public process initiated in *Call for comments, Carriage of local television stations by DTH undertakings in smaller markets,* Public Notice CRTC 2001-103, 28 September 2001, held to investigate concerns about the impact of the distribution of optional local television signals by DTH broadcasting distribution undertakings (BDUs) on smaller market television stations across Canada. The public process also came to include consideration by the Commission of applications filed in the summer and fall of 2002 by the licensees of Canada's two DTH BDUs, namely Star Choice Television Network Incorporated and Bell ExpressVu Inc. These applications were for licence amendments that would suspend the existing conditions of licence that specify the applicants' obligations for carrying out simultaneous and non-simultaneous program deletions.

The conditions of licence mentioned above were imposed by the Commission in order to protect the program rights purchased by the licensees of local television programming undertakings. The conditions of licence were also intended to protect the advertising base of local and regional television stations, and thus their ability to meet their commitments to Canadian programming.

Furthermore, the Commission approved the establishment of a new, independently administered fund to assist small market, independently owned television licensees in contributing to Canadian programming and, in particular, to meeting their commitments to local programming, *Contributions to Canadian programming by broadcasting distribution undertakings,* Broadcasting Public Notice, CRTC 2003-38, 16 July 2003.

Keeping Pace with Technology - the Canadian Transition from Analog to Digital Television

The digital transition is an industry-wide transformation from today's 50-year-old analog technology to tomorrow's high definition services including interactivity. The Commission's regulatory frameworks must not only encompass today's challenges, it must ensure that tomorrow's challenges are successfully met, and that there is an orderly transition between the two.

Everyone, program producers, broadcasters (over-the-air, pay, specialty, video-on-demand) and distributors (telephony, cable, satellite and wireless) must transform their products and plants while maintaining their business models and customer service in the face of foreign competition. In order to embrace this new technology, listeners and viewers, as well, will have to eventually upgrade their radio, television, communication and broadband equipment and services.

The transition has been under way for some time, satellites are entirely digital and all but the smallest cable undertakings offer digital services with their analog packages.

Currently, broadcasters in Toronto, Montréal and Vancouver are launching high definition television services. They face serious challenges which they must overcome while maintaining their financial viability:

- √ to increase the market demand for digital television sets;
- √ to upgrade the technical quality of Canadian program productions;
- √ to extend digital services beyond the major urban areas; and
- √ to counter the entry of foreign high definition services.

The Canadian distribution industry faces many challenges in this digital transformation which it must overcome while maintaining the objectives of the *Broadcasting Act*:

- √ to duplicate a communications infrastructure that has taken at least half a century to build; and
- √ to phase out current analog services without compromising service to the public.

Following a public process, *Call for comments on proposed policy to oversee the transition from analog to digital over-the-air television broadcasting,* Broadcasting Public Notice CRTC 2001-62, 5 June 2001, the Commission issued *A licensing policy to oversee the transition from analog to digital, over-the-air television broadcasting,* Broadcasting Public Notice CRTC 2002-31, 12 June 2002, announcing its policy framework for the broadcast of digital over-the-air television services.

In the public proceeding initiated in Public Notice 2001-62, the Commission had also asked various questions about what would constitute an appropriate regulatory framework for the distribution of these Canadian over-the-air digital television services and of other, optional Canadian and non-Canadian DTV services. In *Call for comments on a proposed policy framework for the distribution of digital television services,* Broadcasting Public Notice CRTC 2002-32, 12 June 2002, the Commission examined these views and suggestions and set out, for further public comment, its preliminary conclusions regarding the policy and related regulatory amendments that should govern the distribution of digital television services.

But there are other aspects of the digital transition that also require careful consideration. For example, program production, broadcasting and distribution cannot be considered in isolation; their interrelationships are a matter of regulatory concern. The Commission issued *Call for comments on the establishment of the rules to govern the distribution of specialty services on the basic service of fully digital cable undertakings,* Broadcasting Public Notice CRTC 2002-48, 16 August 2002, with respect to the appropriateness of reassessing the rules governing the distribution of specialty services on the basic service of fully digital cable undertakings, i.e. those cable distribution undertakings that distribute programming to subscribers exclusively via digital technology (digital cable undertakings). Such a review is particularly relevant now, given that direct-to-home (DTH) satellite distribution undertakings, which distribute programming on a fully digital basis, have established themselves as viable alternatives to cable and are subject to less extensive carriage requirements than cable licensees.

On 22 October 2002, the Commission issued its *Report on Interactive Television Services*. The report set out the Commission findings on its inquiry into the development of interactive television (ITV) services in Canada. The inquiry was initiated by the Commission in *Fact finding inquiry on interactivity,* Broadcasting Public Notice CRTC 2001-113, 2 November 2001.

A question on which the Commission solicited comment in Public Notice CRTC 2001-113 was which interactive activities, if any, might fall within the definition of broadcasting under the *Broadcasting Act*. While parties presented a wide variety of views on this question, the Commission did not consider that the record of the proceeding provided sufficient information to enable it to make a determination.

Consequently, the Commission also issued *Call for comments on program-related interactive television (ITV) services*, Broadcasting Public Notice CRTC 2002-63, 22 October 2002, seeking comment on methods or tests to determine whether or which ITV activities are program-related, which would be a factor in determining whether or not they fall under the definition of "broadcasting."

Fee for the Use of Cable Inside Wire in Multiple-Unit Dwellings

In *Cable inside wire fee*, Broadcasting Public Notice CRTC 2002-51, 3 September 2002, the Commission established a fee for the use of cable inside wire in multiple-unit dwellings with a view to ensuring that consumers enjoy the full benefits of competition in distribution, including the benefits of end-user choice, while the interests both of incumbents and of new entrants were taken into account. The Commission considered that a just and reasonable fee should not create inappropriate price incentives or disincentives that could impede efficient delivery of programming using the most effective technologies available at a reasonable cost.

Exemption of Cable Systems and Regional Licensing

In its ongoing effort to reduce the administrative and financial burden on small cable systems, the Commission issued *Changes to the Commission's approach to cable undertakings – Proposed exemption for cable systems with fewer than 2,000 subscribers, and implementation of a regional licensing model*, Broadcasting Public Notice CRTC 2001-59, 29 May 2001 leading to the:

- √ *Revocation of the licences of exempted small cable distribution undertakings, various licensees,* Broadcasting Decision CRTC 2002-88, 17 April 2002.
- √ *Exemption order respecting radiocommunication distribution undertakings (RDUs)*, Broadcasting Public Notice CRTC 2002-45, 12 August 2002.
- √ *Proposal by the Canadian Cable Television Association (CCTA) to exempt small cable undertakings – Call for comments,* Broadcasting Public Notice CRTC 2002-62, 18 October 2002.

- √ *Call for comments – Proposed amendments to the* Broadcasting Distribution Regulations – *Implementation of a regional licensing approach for cable distribution undertakings*, Broadcasting Public Notice CRTC 2002-81, 23 December 2002.
- √ *Exemption of cable broadcasting distribution undertakings that serve between 2,000 and 6,000 subscribers,* Broadcasting Public Notice CRTC 2003-23, 30 April 2003.

Impact of Mergers, Acquisitions and Media Convergence

The CRTC's mandate in this area stems from the broadcasting policy for Canada, set out in the *Broadcasting Act.* Section 3(1) of the *Broadcasting* Act declares, as the broadcasting policy for Canada, that the Canadian broadcasting system shall among other things, be effectively owned and controlled by Canadians.

One of the most important factors to consider is the need to ensure that the Canadian public is well-served with a wide variety of voices, while allowing an opportunity for Canadian media companies to grow and prosper in an increasingly competitive domestic and international environment.

Another is the need to allow Canadian broadcasters to explore the potential synergies in news gathering that newspaper affiliation might allow, while maintaining the broadcasters' editorial independence. Over the years, the Commission has addressed the issue of cross-media ownership in numerous decisions and has imposed a number of safeguards to protect Canadian choices, including the following:

- √ separate management of broadcast newsrooms and newspaper newsrooms;
- √ the creation of independent, neutral monitoring committees to receive and handle complaints; and
- √ the filing of annual reports with the Commission on all complaints received by the committee.

Industry consolidation and the resulting media convergence, or common ownership of television, radio, newspaper and Internet properties, will continue to influence the CRTC's operating environment and the Commission continues to closely monitor their impact on the Canadian broadcasting system.

Industry consolidation has also resulted in increased competition within a given market where there are fewer competing players. This has impacted on retailers' ability to place advertising in given sectors of the broadcasting industry. This has also blurred the boundaries between the Competition Bureau and the Commission with regard to the economics of proposed transactions involving broadcasting undertakings. This was particularly evident when the Commission considered and approved the Astral / Télémédia transaction in 2002 while, at the same time, the Competition Bureau objected to the transaction and required Astral to divest some of its broadcasting assets.

Price Cap Regime

Since 1998, major telephone companies in Canada namely, TELUS, Sasktel, MTS, Bell Canada and Aliant Telecom have been subject to price regulation – a form of regulation that focused on controlling regulated prices. It has been the Commission's view that this pricing regime would be sufficient to protect customers from excessive price increases, while, at the same time, encouraging incumbent telephone companies to become more innovative and efficient, as well as allowing for the development of sustainable competitive telecommunications markets. However, the findings of the Commission in its December 2002 *Report to the Governor in Council: Status of Competition in Canadian Telecommunications Markets* , suggested that the price cap regime itself could not provide the benefits of competition that had been expected.

The weak state of competitive markets can be attributed to a number of factors, some of which are unrelated to the regulatory regime. In the Commission's view, however, the current state of competition is due, in part, to the extent of obstacles that exist for competitors as well as the flexibility permitted to the large incumbent local exchange carriers (ILECS) under the regulatory regime.

Looking back over the past four years, it was clear that for the most part, price regulation had worked well. However, it was also clear in hindsight that, when the Commission designed the initial price cap regime, it made certain assumptions about how the world would unfold, especially concerning how local competition would unfold. A number of those assumptions have not come true.

As a result, the benefits of the first regime have not been as evenly distributed among all stakeholders as desired: some business customers have enjoyed significant price reductions while other customers, in particular residential telephone customers, have generally faced price increases.

On 30 May 2002, the Commission issued *Regulatory framework for second price cap period,* Telecom Decision CRTC 2002-34. In this decision, the Commission established new rules for local telephone rates, which took effect on 1 June 2002 and will apply over the next four years to the largest telephone companies in Canada: TELUS, Sasktel, MTS, Bell Canada and Aliant Telecom.

The Commission's objectives in reaching the new price cap decision were to:

- √ make high-quality, reliable and affordable telephone service accessible to both urban and rural customers;
- √ balance the interests of the three main stakeholder groups in the telecommunications markets (customers, ILECs and competitors);
- √ foster facilities-based competition in Canadian telecommunications markets;
- √ provide incentives to the incumbent telephone companies to increase efficiencies and be more innovative; and
- √ adopt regulatory approaches that impose the minimum regulatory burden compatible with the achievement of the previous four objectives.

To achieve the goals of protecting and promoting the interests of customers, encouraging the development of local competition, and ensuring that the telephone companies have the pricing flexibility and financial incentives they need to operate their businesses effectively, the new price regulation regime differs from the first in a number of important ways. Specifically, it includes a greater number of service baskets and groups (eight in total). This change permits the Commission to structure its pricing constraints more precisely to achieve economic objectives.

The Commission also refined its regulatory approach to a number of incumbent local exchange carriers (ILECs) services (Competitor Services), which competitors require to provide their own services but find difficult to self-supply (or obtain from non-ILECs). The Commission identified two categories within Competitor Services: the first category comprises ILEC services that are in the nature of essential service, while the second category comprises services that, while developed by ILECs for use by competitors, are not in the nature of essential services.

To further its objectives, the Commission issued *Implementation of price regulation for Télébec and TELUS Québec,* Telecom Decision CRTC 2002-43, 31 July 2002, adopting a regime that is similar, in most respects, to the regime implemented for the other large ILECs in *Regulatory framework for second price cap period*, Telecom Decision CRTC 2002-34, 30 May 2002. The basket structure and pricing constraints ensure that the benefits of productivity gains are equitably distributed across the services offered by the Companies. The regime also indirectly helps to foster local competition by ensuring that companies cannot reduce prices in a competitive market and recoup lost revenues by raising prices when competition is weak or absent.

Competition: Strengthening the Safeguards

In December 2002, the Commission issued *Regulatory safeguards with respect to incumbent affiliates bundling by Bell Canada and related matters,* Telecom Decision CRTC 2002-76, 12 December 2002, a decision that strengthened the safeguards to permit fair and sustainable competition. These safeguards apply when a telephone company's affiliate provides services in the telephone company's operating territory that, if provided by the telephone company, would require CRTC approval of tariffs setting out their rates, terms and conditions.

In that decision, the CRTC has modified the affiliate rule, which applies to reseller affiliates of a telephone company. When such an affiliate wishes to resell a tariffed service of the telephone company, the telephone company will be required to obtain Commission approval of a tariff setting out the rates, terms and conditions under which the service can be resold by the affiliate.

Finally, the decision addressed certain practices by Bell Canada and its affiliate, Bell Nexxia. The Commission has found that Bell Canada breached the CRTC's bundling rules when Bell Canada provided certain services through Bell Nexxia, without obtaining

Commission approval. The CRTC has directed Bell Canada to file tariffs in respect of those arrangements and to provide the Commission with additional information about other bundling arrangements involving Bell Canada and Bell Nexxia or other Bell Canada affiliates. This will allow the CRTC to determine if additional measures may be required.

In addition, in a follow up proceeding, the Commission has invited comments on its preliminary view that a telephone company's facilities-based affiliate should be required to obtain CRTC tariff approval before providing services that would require such approval if provided by the telephone company. Until the Commission makes its determination on this question, these affiliates will be required to obtain Commission tariff approval if they wish to resell the telephone company's tariffed services.

Access to Multi-Dwelling Units

Competitors continue to rely largely on the incumbent's facilities and services to serve their customers. A key factor to increase facilities-based competition would be to resolve the access issues related to municipal rights-of-way, support structures and multi-unit buildings, in a way that is favourable to consumers.

The ongoing analysis and review of comments in public proceedings initiated in *Seeking public input on access to multi-dwelling units, in-building wiring and riser space*, Telecom Public Notice CRTC 2000-124, 25 August 2000 (as amended by Telecom Public Notice CRTC 2000-124-1, 21 September 2000, revised schedule for filing comments and Telecom Public Notice CRTC 2000-124-2, 15 October 2001, where the Commission re-opened the proceeding initiated in CRTC 2000-124), led to the publication of *Provision of telecommunications services to customers in multi-dwelling units*, Telecom Decision CRTC 2003-45, 30 June 2003. In this decision, the Commission announced principles that will allow access by all local telephone companies to equipment and wiring in buildings known as multi-dwelling units (MDUs). This means that residential and business customers in MDUs should be able to choose from among a number of local telephone service providers. The Commission established the conditions and principles for the provision of telecommunications services to customers located in MDUs, including guidelines that will assist building owners and local exchange carriers (LECs) in negotiating just and expedient conditions of access to MDUs. This decision also addressed a number of related matters, including the terms and conditions of access to MDUs via the LECs' facilities.

With respect to access to support structures, the Federal Court of Appeal overruled the Commission's determination of Telecom Decision CRTC 99-13, 28 September 1999, *Part VII Application - Access to Supporting Structures of Municipal Power Utilities - CCTA vs. MEA et al—Final Decision.*

Other Ongoing Related Telecom Processes

900 service - Agreements and Consumer Safeguards

In *900 Service – Agreements and consumer safeguards,* Telecom Public Notice CRTC 2002-2, 9 April 2002, the Commission invited public input on proposed changes to agreements between telephone companies and service providers that provide information and entertainment services to consumers through 900-service numbers for which users are billed by the telephone company or by the service provider. The Commission will also consider whether existing consumer safeguards are effective or need to be changed, and whether additional safeguards should apply when consumers are billed directly by the service provider for 900-service calls.

Winback Promotions

Review of winback promotions, Telecom Public Notice CRTC 2003-1, 15 January 2003. Given the state of competition in the local wireline telephone market, the Commission invited public comment on the appropriateness of continuing to approve winback promotions by incumbent telephone companies, and has temporarily suspended the approval of such promotions.

Telemarketing Issues

The Commission continued to receive and monitor telemarketing complaints from the Canadian public. In recent years, there has been a broad range of concerns and complaints with respect to unsolicited live-voice calls and fax transmissions for solicitation of money or the sale of goods and services. The nature and number of telemarketing related complaints have led the Commission to evaluate the effectiveness of the current rules and determine if any further measures are required.

Consequently, the Commission issued *CRTC seeks public input on telemarketing rules,* Telecom Public Notice CRTC 2001-34, 5 March 2001, in which it sought comments on those matters.

The proceeding record closed on 31 May 2002. The Commission expects to render its determination later this year.

Compliance by Incumbent Telephone Companies

In *Measures with respect to incumbent telephone company regulatory compliance,* Telecom Public Notice CRTC 2003-4, 10 April 2003, the Commission announced that it will designate inspectors, pursuant to section 71 of the *Telecommunications Act*, for the purpose of verifying compliance with the Act and its decisions. The Commission notified the incumbent telephone companies

that inspections could begin at any time following 60 days from the date of this public notice

Broadcasting Policy Monitoring Report

The 2002 edition of the CRTC's *Broadcasting Policy Monitoring Report*, continued to measure the evolution of the Canadian broadcasting system. The report was developed to provide an on-going assessment of the impact of the many new regulatory frameworks implemented by the CRTC since 1997. This report was designed to help foster a more open and better informed public discussion of broadcasting policy in Canada. The Commission invites parties to use the report to enrich their participation in its regulatory policy and licensing proceedings.

The 2002 edition updated the performance indicators outlined in previous reports and introduced new performance indicators to monitor the CRTC's social policy objectives. In that regard, a new social issues section was added to the report. An industry overview has also been added summarizing the diversity of services and of voices available in the Canadian broadcasting system. The overview also provides new indicators to monitor the television viewing preferences of Canadians.

Annual Report on Canada's Telecommunications Industry

The second *Report to the Governor in Council: Status of Competition in Canadian Telecommunications Markets, Deployment/Accessibility of Advanced Telecommunications Infrastructure and Services*, 20 December 2002, is based in large part on responses to the CRTC's 2002 telecommunications industry data collection forms and internal analyses, as well as on data collected from other sources, including Statistics Canada, Industry Canada, company-specific financial reports and information previously filed with the CRTC. The report provided:

- √ discussion on the role of market information in monitoring progress and changes within the industry;
- √ an overview of the telecommunications industry and regulation, as well as an overall review of service providers in the market;
- √ a review of financial information, including revenue, capital expenditures and other operational data for various sectors of the industry, and examination of the status of competition in each of the major market segments, including long distance, local, Internet, mobile, and data and private line;
- √ discussion of the status of broadband infrastructure deployment in Canada and consideration of the potential for the development of advanced infrastructure in rural and remote areas; and
- √ results of a consumer survey commissioned by the CRTC to assess household demand and expenditures on telecommunications services.

Alternative Dispute Resolution: The CRTC Competitive Disputes Team

In *Practices and procedures for resolving competitive and access disputes,* Broadcasting Public Notice CRTC 2000-65, 12 May 2000, it is stated that, before Commission staff dealt with disputes involving broadcasting undertakings, parties would generally be required to attempt to resolve their differences through private, third party mediation, bilateral negotiations or some other means. The intent of the framework was thus to have the Commission or its staff intervene only in a small minority of disputes, as a sort of last recourse, if the parties proved unable, despite bona fide efforts, to achieve resolution on their own.

During the period of April 1, 2002 to March 31, 2003, the alternative dispute resolution (ADR) team handled 52 disputes with the average completion time of 74 days. Files relating to disputes in connection with sections 12 to 15 of the *Broadcasting Distribution Regulations* (42) were on average resolved within 69 days while those (10) relating to section 9 of the regulations were on average resolved within 107 days. These averages have been skewed upwards by a small number of complex files that required development of extensive public files (allegations of undue preference or disadvantage) or confidential files (final offer situations).

Utilization of ADR mechanisms at the Commission is rising such that, while in calendar years 2001 and 2002, the group received 17 and 36 dispute resolution files respectively. As of August 12, 2003, the group has received 32 complaint files.

Of the 52 disputes handled during fiscal year 2002-2003, a number of disputes (18) involved the negotiation or application of affiliation agreements, most often wholesale rates, between broadcasting distributors and specialty service providers. Another type of dispute (2) concerned multiple unit dwellings (MUDs). Historically, disputes involving MUDs deal with such things as access to inside wire and/or allegations of breach of winback rules or other perceived unfair marketing practices as well as undue interference with competitive access by broadcasting distributors to those MUDS. There have also been a significant number of disputes (27) that involved, in whole or in part, a desire for the conduct of audits to substantiate reported subscriber totals or counting methodology as well as touching on concerns about signal theft. The balance of disputes (5) involved matters including such things as an inability to obtain programming rights (2), channel placement (2) and alleged violations of conditions of licences (1).

Service Standards (Broadcasting and Telecommunications)

The Commission has, over the past year, continued to strive to make its processes more efficient, responsive and streamlined, with a view to processing broadcasting and telecommunications applications on a timely basis in accordance with its service standards.

The Commission has also taken steps to improve the linkages between its public processes and its decisions, through a revised approach to decision writing. The revised approach was developed to improve the clarity and precision of the language of decisions and to expand the portrayal of intervenors and the rationale for the Commission's conclusions. This approach will provide Canadians with more information and enhance their ability to participate in the CRTC's public processes while contributing to regulatory certainty.

The Commission remains committed to implementing and adhering to service standards that take into account not only the timeliness of issuing decisions, but also the need to ensure that the quality of its decisions are reflective of the stature which is expected of the CRTC as a quasi-judicial body.

Government-driven projects and initiatives

The Standing Committee on Canadian Heritage and the *Broadcasting Act*

In June 2003, the Canadian Heritage Standing Committee issued its report on the review of the *Broadcasting Act.* This report proposes new initiatives and measures with respect to all aspects of the Canadian broadcasting system and includes several recommendations that could impact on the CRTC.

The Commission is awaiting the government's response to this report.

The Standing Committee on Official Languages

The report of the Standing Committee on Official Languages, *Roles and Responsibilities of the Canadian Radio-television and Telecommunications Commission in Developments in the Area of Official Languages in Canada,* was issued in February 2003. The report includes several recommendations.

The House of Commons' Committee on Industry, Science and Technology

In November 2002, the Minister of Industry called for a review of restrictions that put limits on foreign holdings in Canada's telecommunications sector.

The House of Commons' Committee on Industry, Science and Technology has been asked to determine whether Canada can secure access to a larger capital pool for investment in infrastructure without compromising its national interests.

Current restrictions on foreign investment in the Canadian telecommunications sector have been in place since 1993. Foreign ownership rules stipulate that at least 80 percent of the members of the board of directors of a telecom company must be Canadians. At least 80 percent of the company's voting shares must also be held by Canadians, either directly or indirectly.

The Commission is awaiting the government's response to this report.

Order in Council P.C. 2002-1043 – Internet Retransmission

On 12 June 2002, the Governor General in Council issued Order in Council P.C. 2002-1043, requesting that the Commission seek public comment and, by 17 January 2003, report with respect to:

a) the broadcasting regulatory framework for persons who retransmit, by the Internet, the signals of over-the-air television or radio programming undertakings;
b) the appropriateness of amending the *Exemption Order for New Media Broadcasting Undertakings* (the New Media Exemption Order) published in Appendix A to Broadcasting Public Notice CRTC 1999-197, 17 December 1999,

regarding persons who retransmit, by the Internet, the signals of over-the-air television or radio programming undertakings; and

c) any other measures the Commission considers appropriate in this regard to meet the objectives of the broadcasting policy set out in the *Broadcasting Act*.

Internet retransmission, Report to the Governor in Council, Broadcasting Public Notice CRTC 2003-2, was published on 17 January 2003. In light of the results of the public proceeding initiated in *Call for comments concerning Internet Retransmission (Order in Council P.C. 2002-1043),* Broadcasting Public Notice CRTC 2002-38, 19 July 2002, the Commission concluded that it did not consider it necessary or appropriate, at this time, to require the licensing of Internet retransmitters or to amend the New Media Exemption Order.

Government on Line

The Commission Web site complies with the Government of Canada's "common look and feel" guidelines. The CRTC Web site offers a wide variety of topics and options, in both official languages, and the site is closely and regularly monitored to ensure the high quality of its content. Customers are asked on-line for their comments and suggestions for improvement.

To improve service to customers and to better serve applicants and the public in general, the Commission has introduced a new version of the electronic broadcasting application forms and intervention form.

The Commission is also currently setting up a new Web-enabled application designed for use by telephone companies to assist in the submission of their retail Quality of Service results, in accordance with the Commission's service standards requirements. The system has been designed to provide each company with company-specific input grids that divide the indicators by service interfaces:

- Interface 1: Service Provisioning
- Interface 2: Repair Service
- Interface 3: Local Services
- Interface 4: Directory Services
- Interface 5: Complaints

In each interface, the user will be presented with a grid made up of all the indicators for which the company must provide results, along with the standard that must be met for each.

Quarterly results must be provided for all interfaces/indicators. Monthly results, plus an Exception Report and Plan of Action, are required for any indicators that have fallen below standard for three consecutive months, or for seven out of 12 consecutive months.

Modern Comptrollership

Treasury Board Secretariat's Modern Comptrollership Initiative is intended to enable public servants to work smarter and achieve better results, better decisions, better policy and better service for Canadians.

Modern Comptrollership is first and foremost a culture change within the agency that will in time result in improved workloads through integration and better organization.

The CRTC will join the ranks of over 90 federal departments and agencies that have formally launched modern management in the fall of 2003. A Modern Management Committee was established in December 2002, comprising representatives of each directorate, to oversee the introduction and implementation of the initiative. The committee is currently negotiating the consulting contract to perform its capacity assessment, which will enable it to determine areas in need of improvement.

APPENDICES

Appendix A: Measures Taken During the 2002-2003 Fiscal Year

The following tables list the measures taken by the CRTC in 2002-2003 according to the strategic outcomes, objectives and plans as stated in the *Report on Plans and Priorities* for the reporting period. The list of measures highlights the major accomplishments of the past fiscal year. In addition, although they are not mentioned in the following tables, many calls for public comments, public notices, notices of public hearings and decisions issued during the year were important to the achievement of the Commission's goals and objectives.

1. Strategic Outcome: Cultural Prosperity

Increased availability of Canadian content and programming that reflects Canadian creative talent and Canada's linguistic duality, cultural diversity and social values, as well as its national, regional and community characteristics.

1.1 Strategic Objective:

The CRTC will continue to promote both Canadian content and investment in Canadian talent and production, and will also take steps to facilitate the entry of more community-based media into the system.

1.2 Dedicated Resources	$13.0 million	132.9 FTEs

1.3 Plans	1.4 Measures taken
√ Develop, review, implement, monitor and assess the impact of regulatory policies to ensure the availability of quality Canadian programming, particularly in important areas such as drama, music, dance and variety	Third annual *Broadcasting Policy Monitoring Report* issued on 20 November 2002. The CRTC commissioned a number of experts to study various issues relating to Canadian dramatic programming. The following reports were issued in May 2003: ***Dramatic Choices*** *A report on Canadian English-language drama* prepared by Trina McQueen for the CRTC and Telefilm Canada ***What about Tomorrow ?*** *A report in Canadian French-language drama* prepared by Guy Fournier for the CRTC and Telefilm Canada ***International TV Programming and Audience Trends 1996-2001*** A report prepared for the CRTC by Barry Kiefl Canadian Media Research Inc.

√ Welcome public input into our policy for low-power and community-channel television, low-power radio and digital television policy	Public proceedings initiated in *Proposed policy framework for community-based media,* Broadcasting Public Notice CRTC 2001-129, 21 December 2001 leading to *Policy framework for community-based media, community channel, community-based television programming undertakings and low-power radio,* Broadcasting Public Notice CRTC 2002-61, 10 October 2002. Ongoing review and analysis of comments received in: √ *Call for comments on a proposed policy framework for the distribution of digital television services,* Broadcasting Public Notice CRTC 2002-32, 12 June 2002. √ *Call for comments on the establishment of rules to govern the distribution of specialty services on the basic service of fully digital cable undertakings,* Broadcasting Public Notice CRTC 2002-48, 16 August 2002.
√ Evaluate proposals for new radio and television services, and renew and modify conditions for existing licences	Between 1 April 2002 and 31 March 2003, 882 broadcasting applications were received of which 735 were approved. New licences: 116 Licence Amendments: 287 Acquisition of assets: 181 Transfer of control and minor transactions: 71 Licence renewals: 80 Some of those applications were dealt with through the 14 Public Hearings (appearing and non-appearing) that were held during that same period and 59,478 interventions were received with respect to the above Public Hearings. Other applications were dealt with through Public Notices (approximately 1600 interventions received) or through administrative proceedings.
√ Work with representatives of the broadcasting industry to expand self-regulation and accountability on social issues, including the development of an industry code on adult content, corporate and other initiatives regarding	The Commission approved a new code drafted by Canada's pay television, video-on-demand and pay-per-view licensees, with the assistance of other industry experts in *The Industry code of programming standards and practices governing pay, pay-per-view and video-on-demand services*, Broadcasting Public Notice CRTC 2003-10, 6 March 2003.

cultural diversity, and access by visual- and hearing-impaired persons to programming	
√ Work with interested Canadians and the broadcasting industry to ensure Canada's broadcasting system reflects its multicultural and multiracial diversity and Aboriginal reality	Creation and participation in the Task Force on cultural diversity as contemplated in *Representation of cultural diversity on television – Creation of an industry/community task force,* Broadcasting Public Notice CRTC 2001-88, 2 August 2001. Pursuant to the Commission's request, broadcasters submitted reports describing their plans and activities with respect to equitable employment and on-air representation of the four designated groups (women, Aboriginal peoples, persons with disabilities and visible minorities). The Commission also received reports from television licensees relating to detailed corporate plans that include specific commitments to corporate accountability, the reflection of diversity in programming and the solicitation of effective feedback from viewers.
√ Monitor policies relating to Canadian content, linguistic duality and cultural diversity, regional voices, violence, the disabled, privacy, affordability and accessibility to communication services	Third annual *Broadcasting Policy Monitoring Report* issued on 20 November 2002. Second annual *Report to the Governor in Council: Status of Competition in Canadian Telecommunications Markets, Deployment/Accessibility of Advanced Telecommunications Infrastructure and Services,* 20 December 2002.

2. Strategic Outcome: Social Prosperity

Increased access to a variety of innovative, high-quality communications services, at reasonable prices, that meet the consumer's needs and reflect their values.

2.1 Strategic Objective:

The CRTC will concentrate on the roll-out of digital technology and programming, competitive markets and access to affordable high-quality communications services for all Canadians.

2.2 Dedicated Resources	$10.4 million	91.8 FTEs

2.3 Plans	2.4 Measures taken
√ Develop and implement a digital television policy and a digital radio policy to replace the transitional policy	√ *A licensing policy to oversee the transition from analog to digital, over-the-air television broadcasting,* Broadcasting Public Notice CRTC 2002-31, 12 June 2002. √ *Call for comments on a proposed policy framework for the distribution of digital television services,* Broadcasting Public Notice CRTC 2002-32, 12 June 2002. √ *Call for comments on the establishment of rules to govern the distribution of specialty services on the basic service of fully digital cable undertakings,* Broadcasting Public Notice CRTC 2002-48, 16 August 2002.
√ Implement a regional approach to licensing larger cable systems, review various rates filings; amendments to the lists of eligible satellite services and licence broadcasting distribution undertakings	*Changes to the Commission's approach to cable undertakings – Proposed exemption for cable systems with fewer than 2,000 subscribers, and implementation of a regional licensing model*, Broadcasting Public Notice CRTC 2001-59, 29 May 2001 leading to: √ *Revocation of the licences of exempted small cable distribution undertakings, various licensees,* Broadcasting Decision CRTC 2002-88, 17 April 2002. √ *Exemption order respecting radiocommunication distribution undertakings (RDUs)*, Broadcasting Public Notice CRTC 2002-45, 12 August 2002. √ *Proposal by the Canadian Cable Television Association (CCTA) to exempt small cable undertakings – Call for comments,* Broadcasting Public Notice CRTC 2002-62, 18 October 2002. √ *Call for comments – Proposed amendments to the Broadcasting Distribution Regulations – Implementation of a regional licensing approach for cable distribution undertakings*, Broadcasting Public Notice CRTC 2002-81, 23 December 2002. √ *Exemption of cable broadcasting distribution undertakings that serve between 2,000 and 6,000 subscribers,* Broadcasting Public Notice CRTC 2003-23, 30 April 2003.
√ Implement and monitor a new price cap regulatory framework for large incumbent	*Regulatory framework for second price cap period,* Telecom Decision CRTC 2002-34, 30 May 2002.

telecommunications companies and introduce price cap regulation for TELUS (Québec) and Télébec	*Implementation of price regulation for Télébec and TELUS Québec,* Telecom Decision CRTC 2002-43, 31 July 2002.
√ Approve telecommunications companies' service improvement plans to ensure that they address the basic service objective; monitor the implementation of those plans; and take action for non-compliance	Issuance of a number of decisions approving service improvement plans. See for example: √ *Telus Communication (Québec) Inc.'s proposed service improvement plan,* Telecom Decision CRTC 2002-16, 19 March 2002; √ *Request for telephone service by the community of Fort Fitzgerald, Alberta,* Telecom Decision CRTC 2003-9, 28 February 2003; or √ consult our website at the following address : http:///www.crtc.gc.ca/eng/decisions
√ Encourage a competitive marketplace and regulate to address issues such as affordability, directory assistance, 9-1-1, services for the disabled, consumer privacy and telemarketing; examine issues related to consumer literacy and affordability; and monitor the quality of services offered by telephone companies	*Regulatory Framework for second price cap period,* Telecom Decision CRTC 2002-34, 30 May 2002. *Implementation of price regulation for Télébec and TELUS Québec,* Telecom Decision CRTC 2002-43, 31 July 2002. *Extending the availability of alternative formats to consumers who are blind,* Telecom Decision CRTC 2002-13, 8 March 2002. *Bell Canada – customer name and address,* Telecom Decision CRTC 2002-52, 30 August 2002. *Saskatchewan Telecommunications – transitions to federal regulations – reporting quality of service,* Telecom Decision CRTC 2002-53, 30 August 2002. *Provincial enhanced 9-1-1 service, Saskatchewan Telecommunications,* Telecom Decision CRTC 2003-20, 26 March 2003.
√ Develop a strategy and plan to address the expansion of North American Numbering Plan and continue to oversee the	*Area code 519 relief plan,* Telecom Decision CRTC 2002-25, 22 April 2002. *Deferral of area code 514 relief date,* Telecom Decision CRTC 2003-6, 14 February 2003.

	implementation of new area codes in conjunction with the U.S. Federal Communications Commission and other regulatory bodies	*Deferral of relief dates for area codes 613 and 819,* Telecom Decision CRTC 2003-10, 28 February 2003.
√	Ensure Canadians have access to high-quality and affordable communications services by completing the implementation of the changes to the contribution regime that subsidizes residential local services in high-cost areas and providing ongoing oversight of the regime	*National contribution fund – designation of administrator,* Telecom Decision CRTC 2002-59, 24 September 2002. *Final 2002 revenue-percent charge and related matters,* Telecom Decision CRTC 2002-71, 22 November 2002. *Revised procedures for the revenue-based contribution regime*, Telecom Decision CRTC 2003-8, 28 February 2003.
√	Develop a framework for the expansion of local calling areas and related issues	*Framework for the expansion of local calling areas*, Telecom Decision CRTC 2002-56, 12 September 2002.
√	Undertake a public proceeding on the payphone industry to address such social issues as universal accessibility to telecommunications services	*Access to pay telephone service,* Telecom Public Notice CRTC 2002-6, 5 May 2002.

3. Strategic Outcome: Economic Prosperity

A sustainable, competitive Canadian communications industry.

3.1 Strategic Objective:

As competition increases and financial pressures mount, industry consolidation often results. Firms merge with, or acquire, other firms to capitalize on economies of scale and enhance their access to financial markets. In an economic environment where the strongest survive, monopoly is an ever-present threat.

3.2 Dedicated Resources	**$12.1 million**	**113.4 FTEs**

3.3 Plans	3.4 Measures taken
√ Monitor and adjust competitive frameworks that impede fair and sustainable competition and remove obstacles to ensure a smooth transition to a competitive telephone environment	*CRTC approves revised unbundled loop service order charges for Bell Canada, Aliant Telecom Inc. and MTS Communications Inc.*, Telecom Decision CRTC 2002-11, 18 February 2002. *Services intervals for the provision of unbundled loops*, Telecom Decision CRTC 2002-68, 1 November 2002. *Call-Net Enterprises Inc. vs. Bell Canada – Compliance with winback rules*, Telecom Decision CRTC 2002-73, 4 December 2002. *Regulatory safeguards with respect to incumbent affiliates, bundling by Bell Canada and related matters*, Telecom Decision CRTC 2002-76, 12 December 2002. *Interim competitor digital network access service*, Telecom Decision CRTC 2002-78, 23 December 2002. *GT Group Telecom Services Corp. vs. Aliant Telecom Inc. – Tariff violations and contraventions of the* Telecommunications Act, Telecom Decision CRTC 2003-23, 10 April 2003.
√ Address policy frameworks and disputes related to access to rights-of-way, inbuilding wire and support structures	Ongoing analysis and review of comments in public proceedings initiated in *Seeking public input on access to multi-dwelling units, in building wiring and riser space*, Telecom Public Notice CRTC 2000-124, 25 August 2000 (as amended by Telecom Public Notice CRTC 2000-124-1, 21 September 2000 and 2000-124-2) leading to *Provision of telecommunications services to customers in multi-dwelling units*, Telecom Decision CRTC 2003-45, 30 June 2003 *Mandatory Order issued pursuant to subsection 12(2) of the* Broadcasting Act *against Vidéotron Ltée and its subsidiaries*, Broadcasting Decision CRTC 2002-299, 9 October 2002. *Cable Inside wire fee*, Broadcasting Public Notice CRTC 2002-51, 3 September 2002. *Complaint by VDN Cable Inc. against Vidéotron ltée alleging failure to provide access to Vidéotron's Customer Service Enclosures; Counter complaint by Vidéotron ltée against VDN Cable Inc. alleging non-*

		authorized access by VDN Cable Inc. to Vidéotron's customer Service Enclosures, Broadcasting Decision CRTC 2003-24, 24 January 2003. *Complaint by VDN Cable Inc. against Vidéotron ltée alleging that Vidéotron ltée contravened section 9 of the Broadcasting Distribution Regulations*, Broadcasting Decision CRTC 2003-25, 24 January 2003.
√	Examine mergers, acquisitions and transfers of ownership in the broadcasting industry; monitor their impact on the structure of the industry; and assess their impact on the diversity of voices in the affected communities	In the past fiscal year, 252 ownership applications were approved throughout the nation. Acquisition of assets: 181 Transfer of control: 49 Minor transactions: 22
√	Address issues regarding access to infrastructure under both the *Broadcasting Act* and the *Telecommunications Act* by examining an increasing number of applications concerning rights-of-way and inbuilding wire. For example, the CRTC is currently seeking input into a fair regulatory approach to providing telephone and cable companies with access to multiple-unit dwellings	*Cable inside wire fee*, Public Notice CRTC 2002-51, 3 September 2002 *Provision of telecommunications services to customers in multi-dwelling units*, Telecom Decision CRTC 2003-45, 30 June 2003.
√	Develop a comprehensive system to monitor and analyse the state of competition in Canadian telecommunications markets and the deployment of advanced infrastructure, and report	*Report to the Governor in Council: Status of Competition in Canadian Telecommunications Markets, Deployment/Accessibility of Advanced Telecommunications Infrastructure and Services*, 20 December 2002.

to the Governor in Council (P.C. 2000-1053) annually	

4. Strategic Outcome: Equity and Fairness

Commission processes that are fair, transparent and effective.

4.1 Strategic Objective:

The Commission is taking steps to make its processes even more open and the linkages between its public processes and its decisions even more transparent. These steps will provide Canadians with more information, enhance their ability to participate in the Commission's public processes, and give them greater confidence in CRTC decisions.

4.2 Dedicated Resources	$6.8 million	65.3 FTEs

4.3 Plans	4.4 Measures taken
√ Collaborate with industry and public interest groups through the CRTC Interconnection Steering Committee (CISC) and other alternative dispute resolution mechanisms to settle disputes quickly and effectively	Ongoing activities by participating in various CISC committees and in dealing with disputes through its *Competitive Disputes Team.*
√ Monitor and improve service standards for the broadcasting application review process, and develop and implement service standards for processing telecommunications applications	*Quarterly report on service standards for processing broadcasting applications.* *Quarterly report on service standards for processing telecommunications applications.*
√ Streamline processes to become more efficient and to reduce regulatory requirements as competition increases, while at the same time ensuring that appropriate regulatory safeguards remain in place in the absence of fully competitive markets	*The CRTC streamlines Radio Renewals Process*, Broadcasting Circular CRTC 2002-448, 7 June 2002. As demonstrated throughout this document, many steps were taken to reduce regulatory requirements namely new exemption orders, review of current exemption orders and new and revised policy frameworks.

√ Improve electronic outreach capabilities by completing the Commission's ongoing Government on Line initiative; provide an electronic application process for companies and electronic access to public files; provide an electronic complaints and inquiries service on the Web site; and enhance information available to consumers through the Web site and through participation in the Canadian Consumer Information Gateway	Improvements to our Web site include the introduction of *Electronic application forms and intervention form*, Broadcasting Circular CRTC 2003-450, 3 March 2003 and Web-enabled applications system for telephone companies.
√ Improve service to Canadians and commit to citizen-centred service delivery by undertaking a client satisfaction survey to find out about Canadians' satisfaction with front-line services and their priorities for improving them, and by using the survey results to develop and implement action plans to improve services to all Canadians	√ During 2002-2003, members of the public contacting CRTC Client Services Offices across Canada were canvassed for their willingness to participate in a survey to measure client satisfaction, as well as to identify areas that may require revision and/or adjustment. √ This upcoming survey to be conducted during the summer of 2003 as part of Treasury Board's Service Improvement Initiative, will include questions regarding the accessibility and quality of services offered in both official languages by Client Services Offices across Canada. √ A follow-up report and action plan will be prepared during the fall/winter of 2003/2004.
√ Improve the management of the Commission through undertaking a capacity check, and developing and implementing action plans to address any weaknesses it may reveal	√ Modern Comptrollership Committee formed in December 2002. √ Initial steps were taken in June 2003 to develop a work plan with the consultant assigned by Treasury Board. √ The CRTC capacity assessment to be conducted in the fall of 2003. √ Action plans and implementation strategies will then be developed during the winter/spring of 2003-2004.

Appendix B: Financial Information & Summary Tables

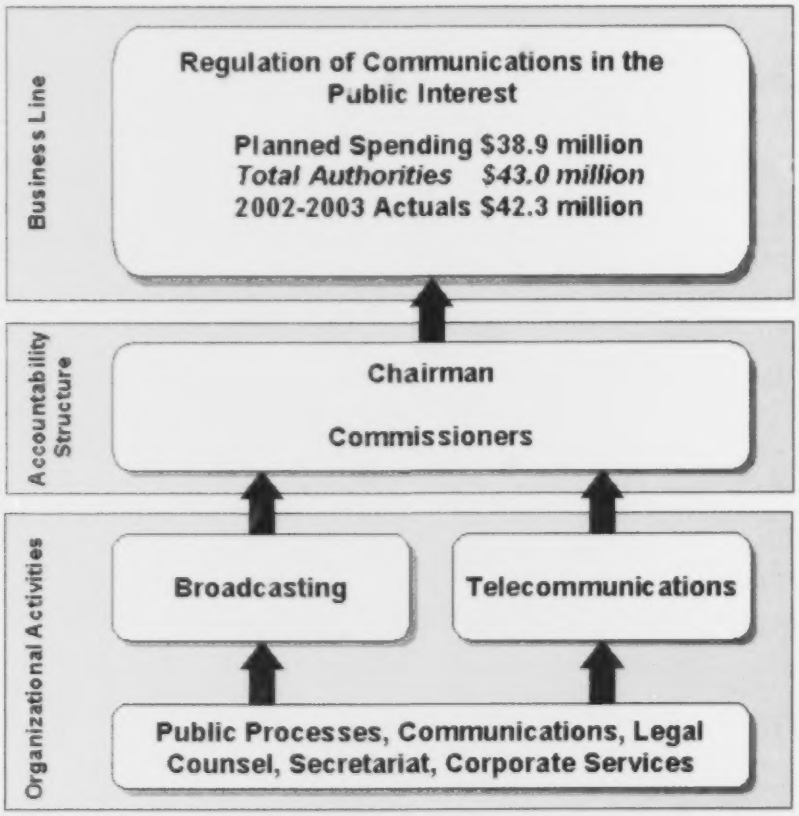
Crosswalk Table

In its 2000 Planning, Reporting and Accountability Structure (PRAS), the CRTC adopted one business line, Regulation of Communication in the Public Interest. The crosswalk table below illustrates the change; the remaining financial tables, where appropriate, report on only one business line.

Business Lines	Business Line	
Canada's Voices	**Regulation of Communication in the Public Interest**	
Planned Spending *Total Authorities* **2000-2001 Actuals**	Planned Spending *Total Authorities* **2001-2002 Actuals**	Planned Spending *Total Authorities* **2002-2003 Actuals**
Choices for Canadians Planned Spending *Total Authorities* **2000-2001 Actuals**		

A graphical representation of the accountability and activity structure, including resource levels, is noted below.

CRTC Accountability Activity Structure



Financial Summary Tables

Table 1: Summary of Voted Appropriations
Table 2: Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending
Table 3: Historical Comparison of Total Planned Versus Actual Spending by Business Line
Table 4: Crosswalk between Strategic Outcomes and Business Line
Table 5: Respendable and Non-Respendable Revenues
Table 6: External Charging Information

Table 1: Summary of Voted Appropriations

Financial Requirements by Authority – ($ millions)				
		2002-2003		
Vote	**Canadian Radio-television and Telecommunications Commission**	Total Planned Spending	Total Authorities	**Total Actual Spending**
50	Program expenditures	2.5	4.3	**3.6**
(S)	Contribution to employee benefit plans	5.2	5.7	**5.7**
	Total CRTC	**7.7**	**10.0**	**9.3**

Table 1 provides information regarding that portion of the Commission's budget that is funded through appropriations. The total of $9.3 million includes $5.7 million in costs related to Employee Benefit Plans and $3.6 million in program expenditures ($2.4 million in temporary funding that is not recoverable from CRTC fee payers and $1.2 million related to approved salary increases as well as maternity and severance payments).

Table 2: Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending

The total cost of the CRTC is funded by a combination of appropriations and respendable revenue recovered from the broadcasting and telecommunications industries (for more information on the CRTC's cost recovery methodology, please see *Explanation of Revenue*. The CRTC's total authorities, or its approved Treasury Board funding level, for 2002-2003 totalled $43.0 million. The Commission's actual expenditures for the year totalled $42.3 million.

Planned versus Actual Spending ($ millions)			
	2002-2003		
Business Line: Regulation of Communication in the Public Interest	**Total Planned Spending**	**Total Authorities**	**Total Actual Spending**
Full time equivalents*	401	421	**415**
Operating	38.9	43.0	**42.3**
Capital	-	-	**-**
Grants & Contributions	-	-	**-**
Total Gross Expenditures	38.9	43.0	**42.3**
Less: Respendable Revenue	31.2	33.0	**33.0**
Total Net Expenditures	7.7	10.0	**9.3**
Other Revenue and Expenditures	-	-	**-**
Non-Respendable Revenue	(102.0)	*(103.4)*	**(103.4)**
Cost of Services Provided By Other Departments	14.3	*15.0*	**15.0**
Net Cost of Program**	(80.0)	*(78.4)*	**(79.1)**

* Full-time equivalents (FTEs) reflect the human resources that the CRTC uses to deliver its program and services. The number is based on a calculation that considers full-time, part-time, term and casual employment. The CRTC is no longer required to control the number of FTEs it may use. Rather, CRTC manages a personnel budget within its operating expenditures and has the latitude to manage as needed. This data is included for information purposes only.

** Brackets indicate that the revenue received exceeds the gross costs of the program.

Table 3: Historical Comparison of Total Planned versus Actual Spending by Business Line

Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending ($ millions)					
			2002-2003		
Business Lines	**Actual 2000-2001**	**Actual 2001-2002**	**Total Planned Spending**	**Total Authorities**	**Total Actual Spending**
Formerly Voices Choices	20.9 18.6				
Now Regulation of Communication in the Public Interest		41.6	38.9	43.0	**42.3**
Total	**39.5**	**41.6**	**38.9**	**43.0**	**42.3**

Table 4: Crosswalk between Strategic Outcomes and Business Line

Table 4 provides a summary of the amounts expended on each of the Commission's four strategic objectives for FY2002-2003. The amount expended and the number of full time equivalents (FTEs) employed in pursuit of each strategic objective are located in Section II of this report.

Crosswalk between Strategic Outcomes and Business Line ($millions)					
	Strategic Outcomes				
Business Line	Cultural Prosperity	Social Prosperity	Economic Prosperity	Equity and Fairness	**Total**
Regulation of Communication in the Public Interest	13.0	10.4	12.1	6.8	**42.3**

Table 5: Respendable and Non-Respendable Revenues

Revenues ($ millions)[1]					
Respendable Revenue (note 1)					
	Actual	Actual	2002-2003		
Business Lines	2000-2001	2001-2002	Planned Revenue	Total Authorities	Actual
Canada's Voices*	16.6				
Choices for Canadians**	13.5				
Regulation of Communication in the Public Interest					
Broadcasting Licence Fees – Part I		17.1	17.1	17.8	17.8
Telecommunications Fees		13.9	14.1	15.2	15.2
Total Respendable Revenue	**30.1**	**31.0**	**31.2**	**33.0**	**33.0**
Non-Respendable Revenue (note 2)					
	Actual	Actual	2002-2003		
Business Lines	2000-2001	2001-2002	Planned Revenue	Total Authorities	Actual
Canada's Voices*					
Part I	4.5				
Part II	83.7				
Choices for Canadians**	4.1				
Regulation of Communication in the Public Interest					
Broadcasting Licence Fees					
Part I		5.4	6.0	5.3	5.3
Part II		88.0	90.0	92.6	92.6
Telecommunication Fees		5.2	6.0	5.5	5.5
Total Non-Respendable Revenue	92.3	98.6	102.0	103.4	103.4
Total Revenue	**122.4**	**129.6**	**133.2**	**136.4**	**136.4**

* Broadcasting licence fees.
** Telecommunications fees.

Note 1: The CRTC retains respendable revenue to fund its operating budget.

Note 2: Non-respendable revenue for Part I broadcasting licence fees and CRTC telecommunications fees cover the costs incurred by other federal government departments for services (excluding Industry Canada spectrum management) rendered without charge to the CRTC as well as the statutory costs of employee benefit plans. Part II broadcasting fees are also considered to be non-respendable revenue. These revenues are credited to the Consolidated Revenue Fund.

[1] For further details regarding the CRTC's revenue, please see *Explanation of Revenues*, which follows.

Table 6: External Charging Information

External Charging Information							
Fee Activity	**Fee Type**	**Fee Setting Authority**	**2002-03 Actual Revenue ($000)**	**Estimated Full Cost to provide good or service ($000)***	**Consultation and Analysis**	**Service Standard**	**Performance Results**
Telecom – munications regulatory activities	**Regulatory Service** (R)	***Telecom-munications Act*** **(Section 68)**	**$20.7**	**$22.1****	**Full public consultation with each change to the telecom-munications fee regulations**	**n/a**	**n/a**
Broadcasting regulatory activities	**Regulatory Service** (R)	**Part I licence fee**	**$23.1**	**$24.5****	**Full public consultation with each change to the broadcasting licence fee regulations**	**n/a**	**n/a**
	Right and Privilege (R&P) including Industry Canada Costs ($10 M) for the management of the broadcasting spectrum	***Broadcasting Act*** **(Section 11)**					
		Part II licence fee	**$92.6**				

* The difference between estimated full cost and actual revenue represents temporary funding received to address workload pressures for FY 2002-2003 that was not recovered from broadcasting and telecommunications fee payers. Of this total, $0.4 million pertains to EBP while $2.4 million pertains to non-recoverable operating expenses.

**As indicated in the 2003-2004 RPP, starting April 1, 2004 the CRTC will recover the full cost of its regulatory activities from the broadcasting and telecommunication industries.

Note: The BROADCASTING LICENCE FEE REGULATIONS and the TELECOMMUNICATIONS FEES REGULATIONS can be found on the CRTC web site at:
http://www.crtc.gc.ca/eng/LEGAL/LICENCE.HTM (i.e. broadcasting) and
http://www.crtc.gc.ca/eng/LEGAL/TFEES.HTM (i.e. telecommunications)

Dispute Resolution – Collection and Fee Assessment

The CRTC's dispute resolution process regarding the assessment of broadcasting licence fees and telecommunications fees is summarized as follows:

- The first point of contact for fee payers concerning issues related to fee assessment or collection is the Commission's Assistant Director, Financial Operations and Licence Fee Processing followed by the Director Finance and Corporate Services. Fee payers may raise their concerns either by telephone conversation, e-mail or letter. To date the CRTC notes that the majority of fee payers concerns have been resolved at the staff level.

- Where an issue cannot be satisfactorily resolved at the staff level, fee payers are requested to document the nature of their concern in writing and submit it to the CRTC's Secretary General for formal consideration. Responses to all such letters would be provided by CRTC.

Explanation of Revenue

The CRTC collects fees under the authority of the *Broadcasting Act* and *Telecommunications Act* and the regulations made pursuant to these Acts, namely the *Broadcasting Licence Fee Regulations, 1997* and the *Telecommunications Fee Regulations, 1995.* For fiscal year 2002-2003:

- ✓ CRTC Part I broadcasting licence fees were $23.1 million ($17.8 million respendable and $5.3 million non-respendable revenue);
- ✓ CRTC Part II broadcasting licence fees were $92.6 million; and
- ✓ CRTC telecommunications fees were $20.7 million ($15.2 million respendable and $5.5 million non-respendable revenue). The $20.7 million total includes an adjustment of $0.7 million in deferred revenue received in FY 2001-2002 but recognized as revenue in FY 2002-2003.

Broadcasting Licence Fees

Section 11 of the *Broadcasting Act* empowers the Commission to make regulations respecting licence fees. These regulations apply to all licensees other than those classes of undertakings specifically exempted under section 2 of the fee regulations. Every licensee subject to the regulations is required to pay a Part I and a Part II licence fee to the Commission annually. For 2002-2003 the CRTC collected a total of $115.7 million from broadcasting undertakings ($23.1 million in Part I fees and $92.6 million in Part II fees).

The Part I fee is based on the broadcasting regulatory costs incurred each year by the Commission and other federal departments or agencies, excluding spectrum management costs, and is equal to the aggregate of:

- ✓ the costs of the Commission's broadcasting activity;
- ✓ the share of the costs of the Commission's administrative activities that is attributable to its broadcasting activity; and
- ✓ the other costs included in the net cost of the Commission's program attributable to its broadcasting activities, excluding the costs of regulating the broadcasting spectrum.

The estimated total broadcasting regulatory costs of the Commission are set out in the Commission's Expenditure Plan published in Part III of the Estimates of the Government of Canada (i.e. Part III Report on Plans and Priorities). There is an annual adjustment amount to the Part I fee to adjust estimated costs to actual expenditures. Any excess fees or shortfalls are credited or charged to the licensee in the following year's invoice.

The Part II fee is calculated at 1.365% of a licensee's gross revenue derived from broadcasting activities in excess of an applicable exemption limit. The CRTC collects the Part II fees on behalf of the government, with all revenues collected being deposited to the Government of Canada's Consolidated Revenue Fund (CRF). Consistent with the policy objectives outlined in the government's *Cost Recovery and Charging Policy* (1997) and as explained in the 1999 roundtable consultation with broadcasting fee payers the rationale for assessing this fee is three-fold:

✓ to earn a fair return for the Canadian public for access to, or exploitation of, a publicly owned or controlled resource (i.e. broadcasters use of the broadcasting spectrum);
✓ to recover Industry Canada costs associated with the management of the broadcasting spectrum; and
✓ to represent the privilege of holding a broadcasting licence for commercial benefit.

Telecommunications Fees

Section 68 of the *Telecommunications Act* sets out the authority for collecting telecommunications fees from carriers that the Commission regulates. Each company that files tariffs must pay fees based on its operating revenue, as a percentage of the revenue of all the carriers that file tariffs. For 2002-2003, the CRTC collected $20.7 million in telecommunications fees.

The annual fees the CRTC collects is equal to the aggregate of:

- ✓ the cost of the Commission's telecommunications activity;
- ✓ the share of the costs of the administrative activities that is attributable to its telecommunications activity; and
- ✓ the other costs included in the net cost of the Commission's program attributable to its telecommunications activity.

The estimated total telecommunications regulatory costs of the Commission are set out in the Commission's Expenditure Plan published in Part III of the Estimates of the Government of Canada (i.e., Part III Report on Plans and Priorities). There is an annual adjustment amount to the telecommunications fees to adjust estimated costs to actual expenditures. Any excess fees or shortfalls are credited or charged to the carriers in a following year's invoice.

Appendix C: CRTC Members and Offices

CRTC Members		
Chairperson	*Charles Dalfen*	*(819) 997-3430*
Vice-Chairperson, Broadcasting	*Andrée Wylie*	*(819) 994-0870*
Vice-Chairman, Telecommunications	*David Colville**	*(819) 997-8766*
	(Atlantic)	*(902) 426-7998*
Commissioner	*Andrew Cardozo*	*(819) 997-4330*
Commissioner	*Joan Pennefather*	*(819) 953-7882*
Commissioner	*Jean-Marc Demers*	*(819) 997-4206*
Commissioner	*Stuart Langford*	*(819) 953-2935*
Commissioner	*Barbara Cram**	*(819) 997-4485*
	(Manitoba/Saskatchewan)	*(306) 780-3423*
Commissioner	*Andrée Noël**	*(819) 997-3831*
	(Québec)	*(514) 761-3550*
Commissioner	*Ronald D. Williams**	*(819) 953-0435*
	(Alberta/Northwest Territories)	*(780) 495-4544*
Commissioner	*Cindy Grauer**	*(819) 997-9411*
	(B.C./Yukon)	*(604) 666-2914*

* These commissioners also have regional responsibilities.

Client Services – Central Office Telephone (Toll-Free)	***1-877-249-CRTC (2782)***
Client Services	*(819) 997-0313*
Public Examination Room	*(819) 997-2429*
Access to Information and Privacy	*(819) 994-5366*
Library	*(819) 997-4484*
TDD (Toll-Free)	*1-877-909-2782*
Media Relations	*(819) 997-9403*
Fax Numbers	
General	*(819) 994-0218*
Communications	*(819) 997-4245*
Finance and Corporate Services	*(819) 953-5107*
General Counsel	*(819) 953-0589*
Human Resources Information	*(819) 953-5107*
Electronic Access	
Internet	***http://www.crtc.gc.ca***
E-mail	***info@crtc.gc.ca***

Our Offices	
Central Office Les Terrasses de la Chaudière Central Building 1 Promenade du Portage Gatineau, Quebec J8X 4B1 Tel: (819) 997-0313 Fax: (819) 994-0218 TDD: 1-877-909-2782 **Mailing address:** CRTC Ottawa, Ontario K1A 0N2	**In Ontario** 55 St. Clair Avenue East 6th Floor, Room 624 Toronto, Ontario M4T 1M2 Tel: (416) 952-9096 Fax: (416) 954-6343
In Nova Scotia Metropolitan Place 99 Wyse Road Suite 1410 Dartmouth, Nova Scotia B3A 4S5 Tel: (902) 426-7997 Fax: (902) 426-2721 TDD: (902) 426-6997	**In Saskatchewan** Cornwall Professional Bldg. 2125-11th Avenue Suite 103 Regina, Saskatchewan S4P 3X3 Tel: (306) 780-3422 Fax: (306) 780-3319
In Quebec 405 de Maisonneuve blvd. East Suite B2300 Montréal, Quebec H2L 4J5 Tel: (514) 283-6607 Fax: (514) 283-3689	**In Alberta** Standard Life Centre 10405 Jasper Avenue, Suite 520 Edmonton, Alberta T5J 3N4 Tel: (780) 495-3224 Fax: (780) 495-3214
In Manitoba 275 Portage Avenue Suite 1810 Winnipeg, Manitoba R3B 2B3 Tel: (204) 983-6306 Fax: (204) 983-6317 TDD: (204) 983-8274	**In British Columbia** 530-580 Hornby Street Suite 530 Vancouver, B.C. V6C 3B6 Tel: (604) 666-2111 Fax: (604) 666-8322 TDD: (604) 666-0778

Appendix D: Legislation, Directions and Associated Regulations

Statutes

Canadian Radio-television and Telecommunications Commission Act	R.S.C. 1985, c. C-22, as amended
Broadcasting Act	S.C. 1991, c. 11, as amended
Telecommunications Act	S.C. 1993, c. 38, as amended

Directions, Regulations and Rules of Procedure

Direction to the CRTC (Ineligibility of Non-Canadians)
Direction to the CRTC (Ineligibility to Hold Broadcasting Licences)
CRTC Rules of Procedure
Broadcasting Information Regulations, 1993
Broadcasting Licence Fee Regulations, 1997
Broadcasting Distribution Regulations
Pay Television Regulations, 1990
Radio Regulations, 1986
Specialty Service Regulations, 1990
Television Broadcasting Regulations, 1987
CRTC Tariff Regulations
CRTC Telecommunications Rules of Procedure
Telecommunications Fee Regulations, 1995
Canadian Telecommunications Common Carrier Ownership and Control Regulations

BUDGET DES DÉPENSES

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2003

Canada

Les documents budgétaires

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement.

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commençant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le *Rapport sur les plans et les priorités* fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

Le Rapport sur le rendement met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le *Rapport sur les plans et les priorités*.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2003

Ce document est disponible en médias substituts sur demande.

Ce document est disponible sur le site Web du SCT à l'adresse suivante :
www.tbs-sct.gc.ca.

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la poste auprès des
Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC
Ottawa, Canada K1A 0S9

N° de catalogue BT31-4/29-2003
ISBN 0-660-62376-5

Avant-propos

Au printemps 2000, la présidente du Conseil du Trésor a déposé au Parlement le document intitulé *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes : Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada*. Ce document expose clairement les mesures qu'entend prendre le gouvernement pour améliorer et moderniser les pratiques de gestion des ministères et organismes fédéraux.

En ce début de millénaire, l'approche utilisée par le gouvernement pour offrir ses programmes et services aux Canadiens et aux Canadiennes se fonde sur quatre engagements clés en matière de gestion. Tout d'abord, les ministères et les organismes doivent reconnaître que leur raison d'être est de servir la population canadienne et que tous leurs programmes, services et activités doivent donc être « axés sur les citoyens ». Deuxièmement, le gouvernement du Canada s'engage à gérer ses activités conformément aux valeurs les plus élevées de la fonction publique. Troisièmement, dépenser de façon judicieuse, c'est dépenser avec sagesse dans les secteurs qui importent le plus aux Canadiens et aux Canadiennes. En dernier lieu, le gouvernement du Canada entend mettre l'accent sur les résultats, c'est-à-dire sur les impacts et les effets des programmes.

Les rapports ministériels sur le rendement jouent un rôle de premier plan dans le cycle de planification, de suivi, d'évaluation ainsi que de communication des résultats, par l'entremise des ministres, au Parlement et aux citoyens. Les ministères et les organismes sont invités à rédiger leurs rapports en appliquant les principes pour l'établissement des rapports publics sur le rendement efficaces (voir le *Guide pour la préparation des rapports ministériels sur le rendement 2003* : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/02-03/guidance/gl-ld_f.asp). Selon ces derniers, un rapport ne peut être efficace que s'il présente un tableau du rendement qui soit non seulement cohérent et équilibré mais bref et pertinent. Un tel rapport doit insister sur les résultats - soit les avantages dévolus aux Canadiens et aux Canadiennes et à la société canadienne - et il doit refléter ce que l'organisation a pu contribuer à ces résultats. Il doit mettre le rendement du ministère en contexte ainsi que décrire les risques et les défis auxquels le ministère a été exposé en répondant aux attentes sur le rendement. Le rapport doit aussi souligner les réalisations obtenues en partenariat avec d'autres organisations gouvernementales et non-gouvernementales. Et comme il est nécessaire de dépenser judicieusement, il doit exposer les liens qui existent entre les ressources et les résultats. Enfin, un tel rapport ne peut être crédible que si le rendement décrit est corroboré par la méthodologie utilisée et par des données pertinentes.

Par l'intermédiaire des rapports sur le rendement, les ministères et organismes visent à répondre au besoin croissant d'information des parlementaires, des Canadiens et des Canadiennes. Par leurs observations et leurs suggestions, les parlementaires et les autres lecteurs peuvent contribuer grandement à améliorer la qualité de ces rapports. Nous invitons donc tous les lecteurs à évaluer le rapport sur le rendement d'une institution gouvernementale en se fondant sur les principes établis et à lui fournir des commentaires en vue du prochain cycle de planification et de rendement.

Le présent rapport peut être consulté sur le Site web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à l'adresse suivante : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dprf.asp

Les observations ou les questions peuvent être adressées à :
Direction de la gestion axée sur les résultats
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) K1A 0R5
OU à : rma-mrr@tbs-sct.gc.ca

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant le
31 mars 2003

Sheila Copps
Ministre du Patrimoine canadien

Table des matières

Sommaire — *pages i-iii*

SECTION I : Messages

Message de la ministre du patrimoine canadien — *page 3*
Message du président — *pages 5, 6*

SECTION II : Contexte stratégique et rendement du CRTC

Mandat du CRTC — *pages 9, 10*
Des résultats pour les canadiens — *pages 11-29*
Initiatives et projets du gouvernement — *pages 30-32*

ANNEXES :
Annexe A : Mesures prises durant l'année fiscale 2002-2003 — *pages 35-46*
Annexe B : Renseignements et tableaux financiers — *pages 47-54*
Annexe C : Membres et bureaux du CRTC — *pages 55, 56*
Annexe D : Lois, instructions et règlements connexes — *page 57*

Sommaire

En 2002, la réglementation et la supervision des industries des télécommunications et de la radiodiffusion canadiennes sont restées un processus complexe et exigeant. L'amélioration des marchés financiers a été limitée tant sur le plan canadien que sur le plan international, on a encore assisté à l'apparition de nouvelles technologies et il a fallu trouver de nouvelles et meilleures solutions pour fournir des services aux Canadiens.

L'an dernier, le CRTC s'est concentré sur quatre grands objectifs : augmenter la production et la diffusion d'émissions canadiennes de qualité; accroître la disponibilité de services et d'émissions reflétant la dualité linguistique et la diversité culturelle du Canada; éliminer les obstacles à une concurrence durable; et s'assurer que les processus réglementaires du Conseil sont justes, transparents, efficaces et qu'ils reposent sur de solides assises.

Certains règlements du CRTC ont été conçus de façon à intégrer aux processus d'approbation des fusions et de renouvellement des licences, la garantie d'un soutien financier de l'industrie à la programmation et à la promotion des artistes canadiens. En 2002, ces mécanismes ont à nouveau permis de soutenir la production d'émissions et la promotion des artistes canadiens. Il y a eu quelques faits saillants entre le 1er avril 2002 et le 31 mars 2003, dont : 3,1 millions de dollars pour les initiatives de promotion des artistes provenant des renouvellement des licences de radio; 37,5 millions de dollars pour la promotion des artistes canadiens provenant des transferts de propriété ou de contrôle de stations de radio; 2 millions de dollars provenant des transferts d'entreprises de télédiffusion ; 118,8 millions provenant d'entreprises de distribution de radiodiffusion pour la production d'émissions canadiennes.

Reconnaissant que le maintien d'un système de radiodiffusion canadien en bonne santé financière est un important objectif stratégique, le CRTC a organisé une réunion avec les chefs des entreprises de radiodiffusion canadiennes sur le thème de la lutte contre le vol ou le piratage des signaux de radiodiffusion, un crime qui coûte quelque 400 millions de dollars par an et qui nuit aux entreprises et aux emplois canadiens. Le CRTC va continuer à faire tout en son pouvoir pour combattre cette menace dans l'avenir.

Afin d'accroître la présence de dramatiques canadiennes sur nos écrans, le CRTC, conjointement avec Téléfilm Canada, a chargé des spécialistes du domaine de préparer des rapports sur l'état des dramatiques télévisuelles en anglais et en français au Canada, et il a aussi commandé un sondage sur les dramatiques produites et diffusées dans d'autres pays afin de faire des comparaisons avec la situation au Canada. Ces études seront très utiles alors que le CRTC continue à travailler avec l'industrie et les organismes gouvernementaux pour mettre en ondes davantage d'histoires canadiennes qui intéresseront plus de Canadiens.

Soucieux de garantir une plus grande production d'émissions communautaires à l'échelle locale tout en favorisant davantage la diversité et l'entrée de nouveaux venus dans le marché, le Conseil a créé une nouvelle classe de licences. Du même coup, il établissait un nouveau cadre réglementaire pour les médias communautaires, les canaux communautaires, les entreprises de programmation télévisuelle communautaires et la radio de faible puissance.

Le CRTC a également appuyé la transition vers la télévision numérique de différentes manières : en publiant sa *Politique d'attribution de licence visant à assurer le bon déroulement de la transition du mode analogique au mode numérique de la télédiffusion en direct* et en lançant ses appels d'observations sur des questions connexes. L'objectif du Conseil est multiple : permettre au marché d'effectuer la transition; permettre aux consommateurs de moderniser leur matériel à leur propre rythme; s'assurer que les téléspectateurs ne perdront pas l'accès à leurs services de télédiffusion analogique en direct pendant la transition.

Au cours de l'année, le CRTC a également renforcé son engagement envers la promotion d'un contenu canadien reflétant la créativité des Canadiens ainsi que la promotion de la dualité linguistique, de la diversité culturelle et des valeurs sociales, de même que les particularités nationales, régionales et communautaires. À ce chapitre, soulignons, la diffusion d'un plus grand nombre d'émissions en langue française à l'échelle nationale, la création de nouvelles stations de télévision multilingues à Vancouver et à Toronto de même que l'établissement de stations de radio de langue française et multilingues supplémentaires à Toronto.

En plus de ces initiatives, le Conseil a approuvé la demande de distribution obligatoire de CPAC à l'échelle nationale, dans les deux langues officielles. Le Conseil a également renouvelé la licence de TV5 Québec Canada, accordant plus de latitude et de flexibilité à l'entreprise pour l'établissement de sa programmation et de sa grille-horaire aux heures de grande écoute de manière à refléter toutes les communautés francophones, tant canadiennes qu'internationales. Afin de continuer à promouvoir la diversité culturelle, le Conseil a mis sur pied un groupe de travail incluant les grands radiodiffuseurs privés et des représentants communautaires en vue d'effectuer une étude qui servira à cerner les problèmes et à présenter les meilleures solutions possibles à l'appui de la diversité culturelle en radiodiffusion. Enfin, le Conseil a approuvé 31 services spécialisés de catégorie 2 à caractère ethnique de langue anglaise et huit de langue tierce, et il a établi un nouveau cadre d'attribution de licences concernant les services sonores spécialisés destinés aux auditoires mal desservis, dont les communautés ethniques, dans l'ensemble du Canada.

En 2002, le Conseil a publié son *Cadre de réglementation applicable à la deuxième période de plafonnement des prix*. Cette décision a établi le régime qui s'appliquera aux compagnies de téléphone titulaires pendant les quatre prochaines années. Ce régime a été conçu pour atteindre les objectifs suivants : i) fournir des services fiables et abordables de haute qualité, accessibles aussi bien aux clientèles des régions urbaines que des régions rurales; ii) équilibrer les intérêts des trois principales parties concernées par le marché des télécommunications (les clients, les concurrents et les compagnies de téléphone titulaires); iii) favoriser une concurrence basée sur les installations dans les marchés de télécommunications canadiens; iv) accorder aux titulaires des mesures incitatives afin qu'ils accroissent leur efficacité et qu'ils soient plus novateurs ; v) adopter, en matière de réglementation, une approche qui impose un fardeau réglementaire minimal compatible avec l'atteinte des quatre objectifs précédents.

Dans le marché des services filaires de télécommunications, il reste que malgré les incursions de quelques concurrents, l'établissement d'une concurrence équitable et durable s'avère encore un défi. En 2002, le Conseil a donc pris un certain nombre de dispositions pour régler les questions relatives à l'élimination des obstacles à la concurrence. Il s'agit plus particulièrement de

décisions et avis publics qui portent sur les sujets suivants: les règles de reconquête des abonnés; le respect de la réglementation par les compagnies de téléphone titulaires; les services et installations des titulaires à mettre à la disposition des concurrents et les comportements anticoncurrentiels. Le Conseil s'est engagé à faciliter la concurrence basée sur les installations et à favoriser l'excellence du service pour le bénéfice de tous les intéressés, qu'ils soient clients, titulaires ou concurrents.

La concurrence locale a progressé grâce aux conditions et principes établis par le Conseil en vue de permettre aux fournisseurs de services de télécommunications et de radiodiffusion d'accéder à l'équipement et au câblage des immeubles à logements multiples. L'objectif de tels principes est d'offrir aux clients de ces logements, la possibilité de choisir n'importe quel bloc de services de n'importe quel fournisseur convenant le mieux à leurs besoins, tant pour le téléphone que pour la télévision.

Enfin, au cours de toute l'année 2002, il y a eu des progrès en ce qui concerne les initiatives du Conseil et du gouvernement du Canada :

- ✓ Dans la poursuite de ses efforts en vue de mesurer les répercussions de ses politiques, le CRTC a publié des rapports annuels de surveillance relatifs à l'industrie de la radiodiffusion et à celle des télécommunications.
- ✓ Le Conseil poursuit la rationalisation de ses processus pour plus d'efficacité. Son approche à l'égard de la rédaction de ses décisions a été modifiée pour en améliorer la clarté, la précision et la justesse des motifs qui les sous-tendent.
- ✓ À l'automne 2003, le CRTC se joindra aux quelques 90 départements et agences qui ont participé officiellement à l'initiative de gestion moderne du Secrétariat du Conseil du Trésor. Cela mènera à une meilleure organisation, à une meilleure intégration et, en fin de compte, à de meilleurs résultats pour les Canadiens.

SECTION I :
Messages

Ministre
du Patrimoine canadien

Minister
of Canadian Heritage

Ottawa, Canada K1A 0M5

Le portefeuille du Patrimoine canadien, qui comprend le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC), collabore avec des partenaires, d'un bout à l'autre du Canada, afin d'élaborer des politiques et d'offrir des programmes destinés à renforcer les liens entre les Canadiens et Canadiennes et à aider les diverses communautés à mieux se comprendre.

En veillant à la réglementation et à la surveillance de l'industrie de la radiodiffusion et des télécommunications, le CRTC assure une présence canadienne forte dans un secteur qui joue un rôle de premier plan dans la vie des Canadiens et Canadiennes. Le Conseil permet la mise en place d'une programmation de qualité qui reflète nos valeurs et qui favorise l'essor d'une industrie canadienne des télécommunications florissante et concurrentielle. Outre qu'il s'emploie à offrir des règles et des procédures claires, justes et efficaces, le CRTC vise à créer un équilibre entre les besoins des industries réglementées et ceux de la population canadienne.

Le Rapport sur le rendement fait état des principales réalisations du CRTC, un membre clé du portefeuille du Patrimoine canadien. Ce rapport présente les résultats obtenus grâce aux efforts de collaboration et aux partenariats établis. De plus, il permet d'illustrer la contribution du gouvernement du Canada et de ses employés à la promotion et au soutien des artistes, des athlètes ainsi que des communautés linguistiques et culturelles de chez nous.

Sheila Copps

Canada

Message du président

Après une première année complète comme président, c'est avec plaisir que je présente les réalisations du CRTC ainsi que les défis auxquels nous devons toujours faire face.

Cette année, le rapport reflète nos efforts soutenus afin de nous doter d'une réglementation dans l'intérêt public.

Nous nous devons de guider les industries qui relèvent de notre compétence vers la réalisation des objectifs établis dans la *Loi sur la radiodiffusion* et dans la *Loi sur les télécommunications.*

Dans le secteur des télécommunications, cela implique de faire en sorte que le Canada jouisse d'une industrie forte, capable de fournir des services accessibles, de grande qualité et à prix raisonnable. Dans ce but, nous avons publié notre *Cadre de réglementation applicable à la deuxième période de plafonnement des prix* qui régira les prix dans le marché du service local jusqu'en 2006. Tout en protégeant les intérêts des consommateurs, ce cadre de réglementation devrait encourager la concurrence locale et veiller à ce que les compagnies de téléphone bénéficient de la souplesse nécessaire pour exploiter leurs entreprises d'une manière efficace.

Entre-temps, nous avons travaillé à l'élimination des autres obstacles à la concurrence. Lors d'instances distinctes, nous avons établi des principes directeurs qui permettront aux différentes entreprises de distribution de radiodiffusion et de téléphone d'avoir accès au câblage et aux équipements situés à l'intérieur des immeubles d'habitation et des autres immeubles à logements multiples. Les consommateurs qui habitent ces immeubles devraient dorénavant avoir un plus grand choix de fournisseurs de service téléphonique ou de télévision.

De concert avec Téléfilm Canada, nous avons demandé à des experts de l'industrie, Trina McQueen et Guy Fournier, de préparer des rapports sur la production de dramatiques télévisuelles canadiennes de langue française et de langue anglaise. Nous avons aussi mandaté le recherchiste Barry Keifl afin qu'il prenne le pouls de l'industrie locale des dramatiques à l'étranger, en vue de tirer des comparaisons avec la situation au Canada. Leurs rapports seront très importants alors que nous poursuivons notre travail avec l'industrie et d'autres agences gouvernementales afin de trouver un moyen de diffuser plus d'histoires canadiennes que plus de canadiens regarderont.

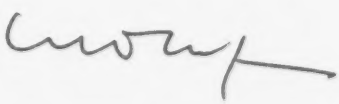
Pour offrir aux Canadiens des services de grande qualité et investir utilement dans la promotion des talents canadiens, l'industrie doit d'abord jouir d'une stabilité financière. C'est pourquoi le Conseil est préoccupé par le problème de vols de signaux au Canada, qui menace cette stabilité. Selon certaines estimations, plusieurs milliers de Canadiens reçoivent leurs signaux de télévision illégalement, ce qui représente une perte pour le système de radiodiffusion évaluée à près de 400 millions de dollars par année. Vers la fin de l'an 2002, j'ai réuni les dirigeants des principaux membres de l'industrie afin d'étudier le problème et le CRTC travaille depuis avec

tous les joueurs de l'industrie, les forces de l'ordre et d'autres organismes gouvernementaux afin de coordonner les efforts pour combattre le vol de signaux.

Les industries canadiennes de communications doivent s'aligner sur les plus récentes technologies. Dans le système de radiodiffusion, la transition vers la télévision numérique (TVN) a commencé. La TVN est une technologie de transmission de radiodiffusion qui remplacera éventuellement le système actuel de radiodiffusion analogique en direct; elle fournira des images à haute définition offrant des couleurs plus authentiques et de meilleure qualité. Reconnaissant le potentiel et l'importance de cette nouvelle technologie, le CRTC a publié sa *Politique d'attribution de licence visant à assurer le bon déroulement de la transition du mode analogique au mode numérique de la télédiffusion en direct* ainsi qu'un certain nombre d'appels d'observations sur des questions connexes. Cette politique encourage l'utilisation de la TVN tout en permettant à l'industrie de gérer la transition. Les consommateurs pourront moderniser leur équipement à leur propre rythme et les auditeurs auront toujours accès à leurs services analogiques de télédiffusion en direct pendant la transition.

Un système de radiodiffusion de pointe et fort, qui présente des histoires canadiennes, continuera à refléter avec encore plus de justesse la société canadienne. Nous vivons dans une société de plus en plus diversifiée sur le plan culturel et sur le plan ethnique et le CRTC oriente le système afin qu'il reflète cette réalité dans la programmation ainsi qu'au regard de la participation. Et le reflet ne se limite pas à ces aspects; il doit s'étendre à notre dualité linguistique, à la place particulière qu'occupent les peuples autochtones au Canada et à nos collectivités locales dans l'ensemble du pays. Je suis heureux de dire que nous faisons des progrès dans tous ces domaines.

Au cours de la prochaine année, nous continuerons à nous occuper de ces questions tout en identifiant les autres obstacles inutiles susceptibles de nuire à la concurrence, à l'accès des consommateurs et au reflet de l'identité canadienne. Nous continuerons à guider les industries de communications de façon à stimuler la croissance économique et à s'aligner sur la nouvelle technologie. Entre-temps, nous continuerons à chercher des moyens d'améliorer encore la transparence, l'équité et l'efficacité de nos processus et de nos interventions. Et comme toujours, nous nous efforcerons de réaliser les objectifs de la *Loi sur la radiodiffusion* et de la *Loi sur les télécommunications* tout en remplissant notre mandat de réglementer dans l'intérêt public.



Charles M. Dalfen

SECTION II :
Contexte stratégique et rendement du CRTC

Mandat du CRTC

Réglementer et encadrer les industries de la radiodiffusion et des télécommunications conformément aux objectifs énoncés aux articles 3 et 5 de la *Loi sur la radiodiffusion* et à l'article 7 de la *Loi sur les télécommunications.*

Objectifs stratégiques

Le Conseil cherche à accomplir, au moyen de nombreuses mesures, quatre grands objectifs stratégiques :

- √ *la disponibilité accrue de contenu canadien et une programmation qui reflète le talent créatif des Canadiens, la dualité linguistique, la diversité culturelle et les valeurs sociales du Canada de même que ses spécificités nationales, régionales et communautaires;*
- √ *l'accessibilité accrue à une grande variété de services de communications novateurs et de haute qualité, à des prix raisonnables qui satisfont les besoins du consommateur et reflètent ses valeurs;*
- √ *une industrie des communications canadiennes concurrentielle et vigoureuse; et*
- √ *des processus du Conseil qui soient justes, transparents et efficaces.*

Réglementation dans l'intérêt public

Le Conseil assume ses responsabilités sur le plan de la réglementation au moyen de fonctions connexes, notamment :

- √ *attribuer, renouveler et modifier les licences des entreprises de radiodiffusion;*
- √ *prendre des décisions au sujet des fusions, des acquisitions et des changements de propriété dans l'industrie de la radiodiffusion;*
- √ *approuver les tarifs de l'industrie des télécommunications;*
- √ *favoriser une confiance accrue dans les forces du marché pour la fourniture de services de télécommunications et faire en sorte que la réglementation, lorsqu'elle est nécessaire, soit efficace et effective;*
- √ *surveiller la concurrence et supprimer les obstacles qui lui nuisent;*
- √ *collaborer avec l'industrie pour résoudre les différends en matière de concurrence;*
- √ *élaborer et mettre en oeuvre les cadres réglementaires dans le but de réaliser les objectifs prévus dans la* Loi sur la radiodiffusion *et dans la* Loi sur les télécommunications; *et*
- √ *surveiller, évaluer et réviser, le cas échéant, les cadres réglementaires afin de satisfaire aux objectifs de sa politique.*

Pour chaque fonction, le CRTC doit veiller, entre autres, à concilier les besoins et les souhaits des Canadiens avec ceux des industries des communications qu'il réglemente. Grâce à ses pouvoirs réglementaires, le Conseil a traité de questions sociales et culturelles qui autrement n'auraient pas reçu l'attention qu'elles méritaient. À titre d'exemple, le CRTC a encouragé le reflet de la dualité linguistique et de la diversité culturelle canadienne, l'accroissement du sous-titrage codé pour les malentendants et de la vidéo descriptive pour les malvoyants ainsi que la

protection contre la présence de violence excessive dans les médias de radiodiffusion. Il a aussi favorisé l'orientation de certaines politiques comme par exemple l'accroissement de la concurrence locale dans les marchés de la téléphonie ou l'adaptation de l'industrie canadienne au rythme des nouvelles technologies.

Des résultats pour les Canadiens

Comme la plupart des organismes, le CRTC ne travaille pas en vase clos. Les facteurs environnementaux sur lesquels le Conseil exerce peu ou pas de contrôle, comme l'état de l'économie, les marchés financiers et l'évolution de la société, ont influé sur le travail, les priorités et les résultats du CRTC.

L'état de l'économie et la concurrence dans les communications

Le repli continu de l'économie mondiale et des marchés financiers a eu des répercussions sur la rentabilité et, dans certains cas, sur la viabilité d'un grand nombre de sociétés de l'industrie mondiale des communications. Les sociétés canadiennes n'ont pas fait exception. Il y a eu moins de fusions et d'acquisitions d'importance au sein de l'industrie canadienne de la radiodiffusion que les années précédentes. Cependant, les regroupements de propriété importants survenus l'année précédente ont permis aux grandes entreprises de rejoindre un plus grand nombre de Canadiens et de mieux assurer la concurrence à l'échelle internationale.

Du côté des télécommunications, le repli de l'économie survenu en 2001 et au cours d'une partie de 2002 s'est quelque peu équilibré en 2003. Malgré ces améliorations, la politique d'attentisme des observateurs du marché limite toujours la capacité des entreprises de télécommunications concurrentes d'obtenir des capitaux à des fins d'investissement.

Par conséquent, certaines sociétés de télécommunications concurrentes demeurent dans une position financière très précaire même si elles ont pu restructurer leurs bilans en raison de la concurrence intense, de l'abondance de la capacité et de l'état général de l'économie et des marchés financiers. Des concurrents ont fait quelques incursions dans le marché occupé par les titulaires, mais il y encore fort à faire pour atteindre une concurrence équitable et durable dans le marché du réseau filaire. Cela dit, le Conseil a pris des initiatives, y compris la suppression de certains obstacles, afin d'encourager la concurrence dans le marché des télécommunications. Le Conseil continue à promouvoir la concurrence et à en défendre vigoureusement les avantages pour les trois principaux acteurs (les clients, les titulaires d'entreprises de services locaux et les concurrents).

Le CRTC reste un ardent partisan de la concurrence, mais les économies et les marchés financiers nationaux et mondiaux ainsi que la démographie canadienne déterminent en partie le succès que remporteront les cadres concurrentiels à long terme établis par le Conseil. Par exemple, la concurrence dans le secteur de l'interurbain est devenue une réalité au cours de la période de prospérité économique qui a caractérisé les années 1990, alors que la concurrence dans les services locaux a souffert de l'exubérance des marchés financiers et de l'affaiblissement de l'économie dans la première partie du 21^{e} siècle. Dans le secteur de la radiodiffusion, la concurrence entre les entreprises de distribution par câble et les entreprises de distribution par satellite est devenue une réalité. La part du marché des entreprises de distribution par câble a diminué à 78,3 % en 2002 (elle était de 97,2 % en 1998), alors que la part du marché des entreprises de distribution par satellite de radiodiffusion directe (SRD) est maintenant de 21,2 % (elle était de 2,6 % en 1998). Le CRTC a encouragé la croissance de la prestation des services

par satellite et il a adopté des politiques et des règlements pour favoriser une concurrence équitable dans le secteur de la distribution.

Contenu canadien

La *Loi sur la radiodiffusion* prévoit que « toutes les entreprises de radiodiffusion sont tenues de faire appel au maximum, et dans tous les cas au moins de manière prédominante, aux ressources créatrices et autres canadiennes pour la création et la présentation de leur programmation à moins qu'une telle pratique ne s'avère difficilement réalisable en raison de la nature du service notamment, son contenu ou format spécialisé ou l'utilisation qui y est faite de langues autres que le français ou l'anglais qu'elles fournissent, auquel cas elles devront faire appel aux ressources en question dans toute la mesure du possible; » [article 3 (1) f)]. Au moyen de ses règlements et des conditions de licence, le CRTC établit la façon dont les radiodiffuseurs doivent se conformer à l'esprit et à la lettre de la Loi.

L'éventail des politiques et de la réglementation sur le contenu canadien porte notamment sur les aspects suivants :

- √ la contribution financière des entreprises de radiodiffusion à la création de contenu canadien;
- √ la quantité de contenu canadien devant être offert par les entreprises de radiodiffusion;
- √ toute autre mesure réglementaire pouvant servir à augmenter la création et la production d'émissions et de musique canadienne;
- √ la propriété et le contrôle du système canadien par des Canadiens.

C'est grâce au CRTC que les fonds de promotion des artistes canadiens et de la programmation ont récupéré un important appui financier. Cette aide destinée à nos artistes illustre bien le rôle du CRTC en faveur de l'épanouissement de la culture canadienne, tel que :

- √ **Contribution au développement des talents canadiens :** le CRTC exige de tous les titulaires de licences de stations de radio commerciales privées de s'engager à verser une contribution annuelle aux artistes canadiens, comme condition de renouvellement de licence. En 2002, les renouvellements de licences de radio ont généré 3,1 millions de dollars pour des projets de promotion des artistes canadiens.

- √ **Avantages liés aux transferts de propriété ou de contrôle :** les requérants qui demandent un transfert de propriété ou de contrôle de stations de radio commerciales doivent en règle générale s'engager à verser pour la promotion des artistes canadiens des contributions directes d'au moins 6 % de la valeur de la transaction. Entre le 1er avril 2002 et le 31 mars 2003, ces contributions ont totalisé 37,5 millions de dollars. Les requérants qui demandent un transfert de propriété ou de contrôle d'entreprises de télévision commerciales doivent verser au système de radiodiffusion canadien des contributions directes qui représentent au moins 10 % de la valeur de la transaction. Entre le 1er avril 2002 et le 31 mars 2003, ces contributions ont totalisé 2 millions de dollars.

- √ **Contributions des entreprises de distribution de radiodiffusion (EDR) au fonds de programmation :** le *Règlement sur la distribution de radiodiffusion* exige que toutes les EDR terrestres de classe 1 et de classe 2 ainsi que toutes les entreprises de distribution par satellite de radiodiffusion directe (SRD) consacrent au moins 5 % de leurs recettes brutes annuelles à la création et à la diffusion d'émissions canadiennes. Entre le 1er avril 2002 et le 31 mars 2003, ces contributions ont totalisé 118,8 millions de dollars.

- √ **Dépenses consacrées à la programmation canadienne :** pour satisfaire à leurs conditions de licence relatives au contenu canadien, les télédiffuseurs canadiens doivent acheter ou produire des émissions canadiennes. Depuis 1997, ces dépenses, détaillées au tableau suivant, ont totalisé 8,6 milliards de dollars.

Dépenses admissibles consacrées à la programmation canadienne (000 000 $)*

Source	1997	1998	1999	2000	2001	2002	Total
Télévision de langue anglaise							
Traditionnelle privée et CBC	568	716	742	700	684	890	**4 300**
Services payants, à la carte et spécialisée	196	221	306	365	415	510	**2 013**
Télévision de langue française							
Traditionnelle privée et SRC	255	268	304	330	296	304	**1 757**
Services payants, à la carte et spécialisée	61	75	79	90	106	120	**531**
Services spécialisés à caractère ethniques	6	7	8	8	9	10	**48**
Total	**1 086**	**1 286**	**1 440**	**1 493**	**1 510**	**1 834**	**8 649**

* Source: Base de données financières du CRTC

* À l'exclusion du Fonds canadien de télévision (FCT) selon les rapports des titulaires

Rapatriement des auditeurs à l'antenne des émissions canadiennes

En ce qui concerne le rapatriement des auditeurs à l'antenne des émissions canadiennes, le Conseil a relevé et continue de relever deux défis :

- √ augmenter la production des dramatiques canadiennes et le nombre de spectateurs qui les regardent, en particulier dans le secteur anglophone;
- √ trouver une façon de faire échec au vol de signaux.

Parmi les dix séries dramatiques les plus populaires à la télévision canadienne de langue anglaise, aucune n'a été créée par des Canadiens ni ne parle des Canadiens. Dans la catégorie dramatique, 91 pour cent de la programmation aux heures de grande écoute est d'origine étrangère, 9 pour cent d'origine canadienne. Les chiffres sont demeurés sensiblement les mêmes au fil des ans.

Le vol de signaux a des répercussions graves et dommageables sur le système canadien de radiodiffusion, car il entraîne, pour les distributeurs par câble et par satellite, pour les télédiffuseurs, les producteurs et les détenteurs de droits de diffusion, des pertes en revenus équivalant à des centaines de millions de dollars par année. Cette perte de revenus affaiblit la capacité des entreprises de distribution à soutenir leurs infrastructures actuelles et à investir dans des technologies nouvelles et innovatrices. Elle diminue la capacité des télédiffuseurs à acheter des émissions de télévision canadiennes et à les porter à l'écran. Elle réduit le financement nécessaire à la production d'émissions canadiennes qui racontent nos histoires et reflètent notre

propre société. Elle entraîne la perte d'emplois dans le secteur de la radiodiffusion canadienne, affectant les artistes, les producteurs, les ingénieurs et les techniciens. Au bout du compte, ce sont les consommateurs qui subissent les effets du vol de signaux, car ils paient plus cher les services des distributeurs et ils ne jouissent que d'une variété d'émissions réduite.

A) Les dramatiques canadiennes

Les cotes d'écoute des émissions canadiennes par les téléspectateurs de langue anglaise diffèrent sensiblement selon les genres. Les téléspectateurs de langue anglaise regardent des bulletins de nouvelles et autres émissions d'information en majorité d'origine canadienne. Par contraste, ils regardent surtout des émissions dramatiques d'origine étrangère (89 pour cent). Au cours de l'automne de 2002, les anglophones ont regardé en moyenne 32 pour cent d'émissions canadiennes. À l'inverse, les cotes d'écoute du côté francophone penchent majoritairement vers les émissions canadiennes dans tous les genres sauf les dramatiques, où elles se répartissent à peu près également entre les productions canadiennes et étrangères (48 et 52 pour cent). En 2002, la moyenne générale des émissions canadiennes regardées par les téléspectateurs de langue française s'élevait à 71 %. La production domestique de dramatiques de langue française se porte bien, tout comme la taille et la fidélité de son auditoire.

Ce que le système canadien de radiodiffusion doit faire, c'est trouver le moyen d'attirer davantage de téléspectateurs vers les dramatiques canadiennes. Les solutions qui s'offrent font non seulement appel à la réglementation mais également au marketing, à la grille horaire et au financement. Il importe que tous les intervenants comprennent les enjeux et adoptent une approche solidaire et coordonnée.

Pour stimuler la diffusion de dramatiques canadiennes, le CRTC, en collaboration avec Téléfilm Canada, a demandé à des experts de l'industrie, Trina McQueen et Guy Fourniers, de préparer des rapports sur la production de dramatiques télévisuelles canadiennes de langue française et de langue anglaise. Nous avons aussi mandaté le recherchiste Barry Keifl afin qu'il prenne le pouls de l'industrie locale des dramatiques à l'étranger, en vue de tirer des comparaisons avec la situation au Canada. Leurs rapports seront très importants alors que nous poursuivons notre travail avec l'industrie et d'autres agences gouvernementales afin de trouver un moyen de mettre en ondes davantage d'histoires canadiennes qui intéresseront plus de canadiens.

B) Le vol de signaux

Le vol, ou « piratage », des signaux de radiodiffusion est une activité illégale. Il peut revêtir diverses formes, allant de l'individu qui trafique l'enceinte de service verrouillée pour se raccorder illicitement au câble, jusqu'aux groupes organisés qui vendent des codes d'accès et de l'équipement pour décoder illégalement les signaux provenant du satellite. On a vu surgir au Canada un véritable marché subreptice qui englobe l'importation d'équipement illégal, tout un réseau de vendeurs au détail pour cet équipement, des « pirates informatiques » dont l'unique occupation est de déjouer les systèmes de protection, et la distribution de « modes d'emploi » sur de nombreux sites Internet.

Si l'on n'y remédie pas, le problème finira par compromettre la santé financière et l'avenir même du système canadien de radiodiffusion, de même que les objectifs que le Parlement s'est fixés dans la *Loi sur la radiodiffusion*.

Tous ceux qui participent au système canadien de radiodiffusion, y compris les titulaires de licence radiodiffusion, les divers ministères, de même que les organismes d'application de la loi, se sont engagés à assurer le succès du système et son intégrité en faisant leur part pour combattre et enrayer le piratage de signaux.

À la fin de 2002, le président du CRTC a rencontré les dirigeants des principaux membres de l'industrie de la distribution et des principales associations de distributeurs afin de s'attaquer à la question du piratage des signaux et d'explorer différents plans d'action pour remédier au vol de signaux dans l'ensemble du système. Cette rencontre a permis aux divers intervenants d'échanger des points de vue et de discuter des mesures à prendre pour contrer le vol de signaux. Chacun des participants a identifié les mesures spécifiques que son organisation avait l'intention d'adopter pour régler le vol de signaux. Une seconde rencontre a eu lieu le 19 août 2003 pour déterminer les progrès accomplis par les mesures adoptées lors de la rencontre du 20 mars.

Bien que les efforts aient produit certains résultats, il faudra que tous les intéressés en fassent davantage si l'on veut préserver l'intégrité du système canadien de radiodiffusion. Le Conseil, pour sa part, continue de remplir sa mission de supervision de tous les aspects du système canadien de radiodiffusion, et fera tout en son pouvoir pour combattre cette grave menace.

La dualité linguistique

La politique du Conseil vise à augmenter la quantité d'émissions de langue française offertes aux communautés francophones en milieu minoritaire à mesure que la technologie nécessaire devient disponible. Suite à son rapport de 2001 intitulé *Vers un avenir mieux équilibré : rapport sur les services de radiodiffusion de langue française en milieu minoritaire*, avis public de radiodiffusion CRTC 2001-25, 12 février 2001, le Conseil a publié bon nombre de décisions et d'avis publics visant à rehausser la dualité linguistique qui caractérise la société canadienne :

- √ une série de décisions autorisant la Société Radio-Canada à exploiter des stations réémettrices de langue française dans l'ensemble du Canada furent publiées dans le but d'étendre la diffusion de la Chaîne culturelle en milieu minoritaire, pour faire suite aux attentes exprimées lors des renouvellements de licences de la Société Radio-Canada.

- √ *Renouvellement de licence de CPAC et émission d'une ordonnance de distribution*, décision de radiodiffusion CRTC 2002-377, 19 novembre 2002, dans laquelle le Conseil approuvait la demande de distribution obligatoire de CPAC à l'échelle nationale, dans les deux langues officielles et au service de base, de la plupart des entreprises de distribution. Les distributeurs qui desservent la plupart des Canadiens sont dorénavant obligés d'inclure dans leur service de base le service de CPAC dans la langue de la majorité de leurs abonnés. Ils doivent aussi l'offrir dans la langue officielle de la minorité, soit sur un

canal vidéo distinct, soit sur un second canal d'émission sonore, selon la capacité et la technologie dont ils disposent.

√ *Renouvellement de la licence de TV5 Québec Canada,* décision de radiodiffusion CRTC 2003-77, 27 février 2003, dans laquelle le Conseil approuvait une modification à la nature du service spécialisé de TV5 pour lui donner davantage de latitude et de flexibilité dans l'aménagement de sa grille horaire et la composition de son horaire aux heures de grande écoute, afin de refléter toutes les communautés de langue française, tant canadiennes qu'internationales, et d'inclure des émissions provenant de diverses sources canadiennes et représentant les diverses communautés de langue française au Canada.

√ *Station de radio FM communautaire de langue française à Toronto,* décision de radiodiffusion CRTC 2003-116, 17 avril 2003, dans laquelle le Conseil approuvait la demande de La Coopérative radiophonique de Toronto inc. en vue d'exploiter une nouvelle station de langue française dans le marché minoritaire de Toronto. La station, avec sa formule essentiellement musicale et ses créations orales, reflètera la diversité de la communauté francophone à Toronto.

√ *Appel d'observations sur l'attribution de canaux aux services dont la distribution a été autorisée conformément à l'article 9(1)h) de la* Loi sur la Radiodiffusion, avis public de radiodiffusion CRTC 2002-49, 16 août 2002, dans lequel le Conseil sollicitait des observations sur les questions relatives à l'alignement des canaux de services de programmation tels que le Réseau de télévision des peuples autochtones (APTN) et TVA dont la distribution au service de base est obligatoire en vertu de l'article 9(1)h). Le Conseil s'est dit particulièrement inquiet du fait que beaucoup de câblodistributeurs attribuent au signal d'APTN et de TVA des canaux analogiques de la tranche supérieure, ce qui risque de nuire à la réalisation des objectifs visés par l'exigence de distribuer ces services au service de base, en vertu de la l'article 9(1)h). Le Conseil a donc posé la question de savoir si les Canadiens avaient aussi facilement et aussi librement accès aux services d'APTN et de TVA comme ils le doivent.

Diversité culturelle

Tous les Canadiens, quel que soit leur héritage culturel, s'attendent à juste titre à être vus et entendus dans leurs médias et à y être représentés de façon juste et respectueuse. Les émissions diffusées dans le grand public doivent donc être écrites, mises en scène, jouées et produites par des Canadiens de cultures diverses.

Il faut aussi assurer la diversité des points de vue dans la prise de décision, que ce soit dans les conseils d'administration, dans les comités de sélection ou dans le choix des émissions, pour que la télévision grand public s'abreuve aux diverses sources qui alimentent la population canadienne.

Au Canada, le taux de natalité est relativement bas. Cela veut dire que la croissance démographique dépend en grande partie de l'immigration. Notre population se diversifie de plus

en plus sur le plan ethnique et culturel, et les groupes minoritaires représentent un segment accru de la population. En 2006, ils représenteront entre 14,7 et 20 pour cent des habitants et près d'une personne sur six au Canada fera partie d'une minorité visible.

Le système de radiodiffusion fait face à un grand défi et a l'occasion de refléter ces réalités nouvelles en diversifiant davantage la programmation et la participation. Le CRTC doit veiller à ce que ses politiques et ses décisions tiennent compte de la diversité culturelle et servent à la propager.

Les trois manifestations de la diversité – présence, représentation et participation – sont au cœur de la politique télévisuelle du CRTC. Le Conseil exige maintenant que les titulaires de télédiffusion traditionnelle prennent des engagements précis à l'égard de ces objectifs, et qu'ils sollicitent à cet égard les réactions du public. Ils sont aussi tenus de présenter un rapport annuel détaillant leur performance à ce chapitre. La SRC, qui a aussi reçu de la *Loi sur la radiodiffusion* le mandat de refléter le caractère multiculturel et multiracial de la population canadienne, dresse également un bilan de cette nature dans ses rapports annuels au Conseil.

Le Conseil discute avec chaque radiodiffuseur de son plan à l'égard de la diversité pour s'assurer qu'il en couvre tous les aspects et génère des résultats.

Dans *Représentation de la diversité culturelle à la télévision – Création d'un groupe de travail réunissant des représentants de l'industrie et de la collectivité,* avis public de radiodiffusion CRTC 2001-88, 2 août 2001, le Conseil lançait un appel pour la mise sur pied d'un groupe de travail représentant à la fois l'industrie et la collectivité et chargé de commanditer la recherche, d'identifier les « pratiques exemplaires », de cerner les problèmes et de trouver des solutions pratiques afin que le système canadien de radiodiffusion dans son ensemble reflète véritablement tous les Canadiens. Les principaux radiodiffuseurs privés ont accepté de prendre part à ce projet et d'y contribuer financièrement. Le groupe de travail rassemble des radiodiffuseurs de tous genres, des représentants du milieu de la production et des associations communautaires. Il a tenu sa première réunion en juillet 2002 et déposait un rapport devant le Conseil en septembre 2002. Le CRTC travaille actuellement de pair avec l'Association canadienne des radiodiffuseurs pour mettre au point l'avant-projet qui sera soumis aux commentaires du public.

Actuellement, les Canadiens bénéficient de 14 stations radiophoniques multilingues desservant Montréal, Toronto, Winnipeg, Edmonton, Calgary et Vancouver. Montréal, Toronto et Vancouver ont toutes les trois une station de télévision à caractère ethnique. Dans *Création d'un nouveau service de télévision multilingue à caractère ethnique à Vancouver,* décision de radiodiffusion CRTC 2002-39, 14 février 2002, une licence a été attribuée à une seconde station de télévision traditionnelle à caractère ethnique à Vancouver, laquelle est en ondes depuis septembre 2002. Et depuis juin 2003, Toronto bénéficie à son tour d'une seconde station de télévision traditionnelle à caractère ethnique, approuvée par le Conseil dans *Nouvelle station de télévision pour desservir Toronto/Hamilton,* décision de radiodiffusion CRTC 2002-81, 8 avril 2002.

Il y a cinq canaux spécialisés à caractère ethnique au Canada qui desservent en mode analogique les auditoires de culture chinoise, italienne, hispanique, sud-asiatique et grecque. À une

quarantaine de services numériques spécialisés à caractère ethnique de catégorie 2 et 16 services numériques en langue anglaise de catégorie 1 déjà approuvés par le Conseil, sont venus s'ajouter, le 1er septembre 2002, 39 nouveaux services numériques de catégorie 2, dont 31 pour des services en langue anglaise et 8 pour des services dans une troisième langue. De plus, des services en chinois, en hébreu, en allemand, en grec, en coréen, en indo-pakistanais, en persan et en tamoul, pour n'en nommer que quelques-uns, sont diffusés par le biais du système d'exploitation multiplex de communications secondaires (EMCS) FM dans plusieurs marchés urbains.

Par ailleurs, dans *Nouveau cadre d'attribution de licences pour les services de programmation sonores spécialisés,* avis public de radiodiffusion CRTC 2002-53, 12 septembre 2002, le Conseil a fixé le nouveau cadre d'attribution de licences pour les services de programmation sonores généralement distribués au volet numérique des entreprises de distribution de radiodiffusion. Les services sonores spécialisés, qui incluent des services à caractère ethnique, sont en mesure d'offrir un large éventail de programmations dans l'ensemble du Canada. En proposant à des auditoires mal desservis des émissions qu'on ne retrouve pas en direct sur les ondes, ces services vont accroître la diversité au sein du système de radiodiffusion canadien.

Pour ce qui est des services de radiodiffusion s'adressant aux autochtones, il existe environ 120 stations radiophoniques communautaires, surtout situées dans les territoires du nord. On trouve aussi un certain nombre de stations de télévision communautaires. Quatre nouvelles stations de radio seront bientôt lancées par Aboriginal Voices Radio, à Vancouver, Calgary, Toronto et Ottawa.

Le Canada peut se targuer de posséder le premier réseau national de télévision autochtone au monde, le Réseau de télévision des peuples autochtones, ou APTN. Pour veiller à ce qu'APTN soit partout et facilement accessible aux Canadiens, le Conseil a publié l'*Appel d'observations sur l'attribution de canaux aux services dont la distribution a été autorisée conformément à l'article 9(1)h) de la* Loi sur la Radiodiffusion, avis public de radiodiffusion CRTC 2002-49, 16 août 2002, dont il a été question plus haut.

Représentation locale

Dans *Cadre stratégique pour les médias communautaires – Canal communautaire, entreprises de programmation de télévision communautaire et Radio de faible puissance,* avis public de radiodiffusion CRTC 2002-61, 10 octobre 2002, le Conseil a établi un cadre stratégique intégré pour les médias communautaires.

Les objectifs du Conseil pour les médias communautaires étaient les suivants :

- √ accroître la création et la présentation d'émissions communautaires produites localement et reflétant la réalité locale;
- √ encourager la diversité des voix et la multiplicité des choix, et favoriser l'arrivée de nouveaux venus à l'échelon local en introduisant une nouvelle classe de licences, celle des entreprises de programmation de télévision communautaire.

Dans son cadre stratégique, le Conseil inclut une série de mesures pour atteindre ces objectifs. Il établit, par exemple, des normes de base prévoyant l'accès local ou communautaire à la grille de programmation des canaux communautaires du câble, et donne aux individus et aux groupes davantage de moyens pour exploiter eux-mêmes des entreprises de programmation de télévision communautaire.

Entreprises de distribution de radiodiffusion par satellite de radiodiffusion directe – retrait de programmation simultanée et non simultanée et fourniture de signaux de télévision locaux dans les petits marchés, avis public de radiodiffusion CRTC 2003-37, 16 juillet 2003, est la culmination d'un processus public amorcé avec la publication de l'*appel d'observations sur la distribution des stations de télévision locales par les entreprises de SRD dans les petits marchés,* avis public de radiodiffusion CRTC 2001-103, 28 septembre 2001, en vue d'évaluer l'incidence de la distribution des signaux de télévision locaux facultatifs par les entreprises de distribution de radiodiffusion par satellite de radiodiffusion directe (les entreprises de SRD) sur les stations de télévision des petits marchés du Canada. Ce processus public a amené le Conseil à étudier en même temps les demandes déposées au cours de l'été et de l'automne 2002 par les titulaires des deux entreprises canadiennes de SRD, Réseau de télévision Star Choice incorporée et Bell ExpressVu Inc. Leurs demandes visaient des modifications de licence afin de relever les requérantes de leur obligation de retrait de programmation simultanée et non simultanée.

Avec les conditions de licence énoncées ci-dessus, le Conseil a voulu protéger les droits de diffusion achetés par les titulaires des entreprises de programmation de télévision locale ainsi que les assises publicitaires des stations de télévision locales et régionales, leur permettant ainsi de s'acquitter de leurs obligations en matière de programmation canadienne.

Par ailleurs, le Conseil a approuvé la mise sur pied d'un nouveau fonds administré par un organisme indépendant pour aider les titulaires des stations de télévision indépendantes dans les petits marchés à contribuer à la production d'émissions canadiennes et, notamment, à respecter leurs engagements en matière de programmation locale, *Contributions des entreprises de distribution de radiodiffusion à la programmation canadienne,* avis public de radiodiffusion CRTC 2003-38, 16 juillet 2003.

Suivre les progrès de la technologie – La télévision canadienne passe du mode analogique au mode numérique

Le passage au numérique équivaut à la transformation de toute une industrie, forcée d'abandonner la technologie analogique qu'elle utilise depuis 50 ans pour s'adapter au monde de demain, notamment la haute définition et l'interactivité. Les cadres de réglementation du Conseil doivent tenir compte non seulement des défis d'aujourd'hui, mais aussi de ceux de demain, et veiller à ce que la transition se fasse harmonieusement.

Tous les membres de l'industrie – producteurs d'émissions, radiodiffuseurs (services en direct, payants, spécialisés, de vidéo sur demande) et distributeurs (par téléphone, par câble, par satellite, sans fil) – sont appelés à transformer leurs produits et leurs installations, tout en préservant leur modèle d'affaires et leur service à la clientèle, de manière à faire face à la

concurrence étrangère. Avec l'arrivée de cette nouvelle technologie, auditeurs et téléspectateurs devront, eux aussi, remplacer leurs appareils de radio et de télévision, leurs équipements et leurs services de communication et à large bande.

La transition est déjà en cours depuis un certain temps; les satellites sont maintenant entièrement numérisés et toutes les entreprises de câblodistribution, sauf les très petites, proposent des services numériques parmi leurs forfaits analogiques.

Les radiodiffuseurs lancent actuellement des services télévisuels de haute définition à Toronto, Montréal et Vancouver. Ils ont de sérieux défis à relever, tout en assurant leur viabilité :

- √ faire augmenter la demande d'appareils de télévision numérique;
- √ améliorer la qualité technique des émissions produites au Canada;
- √ étendre les services numériques à d'autres régions en dehors des grands centres;
- √ contrer l'arrivée des services étrangers à haute définition.

L'industrie canadienne de la distribution doit elle aussi relever des défis au cours de cette transition, tout en respectant les objectifs de la *Loi sur la radiodiffusion* :

- √ rebâtir en entier une infrastructure de communication qu'elle a mis un demi-siècle à construire;
- √ éliminer graduellement les services analogiques sans compromettre le service au public.

À la suite d'un processus public, *Appel d'observations sur une proposition de politique visant à assurer le bon déroulement de la transition du mode analogique au mode numérique de la télédiffusion en direct,* avis public de radiodiffusion CRTC 2001-62, 5 juin 2001), le Conseil a publié sa *Politique d'attribution de licence visant à assurer le bon déroulement de la transition du mode analogique au mode numérique de la télédiffusion en direct,* avis public de radiodiffusion CRTC 2002-31, 12 juin 2002, qui présente la politique cadre du Conseil relative à la radiodiffusion numérique des services de télévision en direct.

Au cours du processus public amorcé par l'avis public 2001-62, le Conseil avait posé plusieurs questions pour tâcher de déterminer ce qui constituerait un cadre de réglementation approprié pour la distribution des services canadiens de télévision numérique en direct et autres services facultatifs canadiens et non canadiens du système de transmission numérique. Dans l'*Appel d'observations sur un projet de politique cadre pour la distribution de services de télévision numérique,* avis public de radiodiffusion CRTC 2002-32, 12 juin 2002, le Conseil a étudié les points de vue et les suggestions qui lui ont été présentés, puis a demandé au public de commenter les conclusions préliminaires relatives à sa politique sur la distribution de services de télévision numérique et les modifications au règlement qui en découleraient.

Cependant d'autres questions relatives au passage au numérique requièrent une sérieuse analyse. Pour commencer, la production, la diffusion et la distribution ne peuvent pas être considérées comme des activités isolées; leurs interrelations doivent être prévues dans la réglementation. Le Conseil a publié *Appel d'observations sur les règles devant régir la distribution de services spécialisés au service de base des entreprises de câblodistribution entièrement numérisées,* avis public de radiodiffusion CRTC 2002-48, 16 août 2002, pour revoir les règles régissant la distribution des services spécialisés dans le service de base des entreprises de câblodistribution

entièrement numérisées, c'est-à-dire les entreprises de câblodistribution qui offrent à leurs abonnés des émissions uniquement en mode numérique (les entreprises de câblodistribution numériques). Le besoin d'une révision est d'autant plus pressant pour les entreprises de SRD, qui fournissent déjà une programmation entièrement numérisée, se présentent maintenant comme une alternative à la câblodistribution alors qu'elles ne sont pas astreintes à des exigences de distribution aussi contraignantes que celles imposées aux câblodistributeurs.

Le 22 octobre 2002, le Conseil a publié *Rapport sur la télévision interactive* où sont exposées les conclusions de son enquête sur l'essor des services de la télévision interactive (TVI) au Canada. Ce processus a été amorcé par le Conseil dans *Enquête sur la situation de l'interactivité*, avis public de radiodiffusion CRTC 2001-113, 2 novembre 2001.

Dans l'avis public 2001-113, le Conseil a entre autres sollicité une liste des éventuelles activités interactives qui seraient de la radiodiffusion en vertu de la *Loi sur la radiodiffusion*. Malgré l'éventail des points de vue des parties ayant répondu à cette demande, le Conseil a considéré que les renseignements contenus dans le dossier de l'instance étaient insuffisants pour prendre une décision.

Par conséquent, le Conseil a émis *Appel d'observations sur les services de télévision interactive (TVI) reliés à la programmation*, avis public de radiodiffusion CRTC 2002-63, 22 octobre 2002, sollicitant des commentaires sur les méthodes ou tests permettant de déterminer s'il existait des activités de TVI reliées à la programmation et, si oui, quelles étaient ces activités. Cet élément permettrait de décider si ces activités répondent à la définition de la « radiodiffusion ».

Tarif de location du câblage intérieur dans les immeubles à logements multiples

Dans *Tarif de location du câblage intérieur,* avis public de radiodiffusion CRTC 2002-51, 3 septembre 2002, le Conseil a fixé un tarif pour l'utilisation du câblage intérieur dans les immeubles à logements multiples afin que les abonnés puissent profiter pleinement des avantages de la distribution concurrentielle, y compris la liberté de choix pour l'utilisateur final, tout en veillant aux intérêts à la fois des titulaires et des nouveaux venus. Le Conseil a estimé qu'un tarif juste et raisonnable ne devait pas avoir d'effet incitatif ou dissuasif risquant d'entraver la fourniture de programmation à l'aide de techniques efficientes et à des tarifs abordables.

Exemption de certaines entreprises de câblodistribution et attribution de licences régionales

Dans un souci constant de réduire le fardeau administratif et financier des petits câblodistributeurs, le Conseil a publié *Modifications de l'approche du Conseil concernant les entreprises de câblodistribution – Projet d'exemption pour les systèmes de câblodistribution ayant moins de 2 000 abonnés et implantation d'un modèle d'attribution de licences régionales,* avis public de radiodiffusion CRTC 2001-59, 29 mai 2001, et les avis publics subséquents :

- √ *Révocation des licences de petites entreprises de câblodistribution exemptées, diverses titulaires*, décision de radiodiffusion CRTC 2002-88, 17 avril 2002.
- √ *Ordonnance d'exemption relative aux entreprises de distribution de radiocommunication (EDRc),* avis public de radiodiffusion CRTC 2002-45, 12 août 2002.
- √ *Proposition de l'Association canadienne de télévision par câble (ACTC) visant à exempter les petites entreprises de câblodistribution – Appel d'observations,* avis public de radiodiffusion CRTC 2002-62, 18 octobre 2002.
- √ *Appel d'observations – Projet de modifications au* Règlement sur la distribution de radiodiffusion – *Mise en place d'une approche régionale d'attribution de licence pour les entreprises de câblodistribution,* avis public de radiodiffusion CRTC 2002-81, 23 décembre 2002.
- √ *Exemption des entreprises de distribution de radiodiffusion par câble desservant entre 2 000 et 6 000 abonnés,* avis public de radiodiffusion CRTC 2003-23, 30 avril 2003.

Incidence des fusions, acquisitions et convergence des medias

Dans ce domaine, le mandat du CRTC est issu de la politique de radiodiffusion du Canada énoncée dans la *Loi sur la radiodiffusion.* L'article 3(1) de la Loi précise que le système canadien de radiodiffusion doit, notamment, appartenir à des Canadiens et être contrôlé par des Canadiens.

L'un des principaux aspects de ce mandat consiste à s'assurer que le public canadien est bien desservi par de nombreuses voix variées tout en laissant aux entreprises canadiennes de médias suffisamment de marge de manœuvre pour croître et prospérer dans un environnement de plus en plus concurrentiel à l'échelle nationale et internationale.

Autre aspect important, les radiodiffuseurs canadiens doivent pouvoir profiter de la synergie en faisant la collecte des nouvelles chez leurs affiliés de la presse écrite, mais néanmoins conserver leur liberté éditoriale en tant que radiodiffuseurs. À plusieurs reprises au fil des ans, à l'occasion de certaines décisions rendues, le Conseil s'est attaqué à la question de la propriété croisée et il a établi des mesures de sauvegarde pour protéger le droit de choisir des Canadiens, dont notamment :

- √ une gestion séparée pour le service des nouvelles de radio et de télévision et le service des nouvelles des journaux;
- √ la création d'un comité de surveillance indépendant et neutre pour recevoir et traiter les plaintes portant sur le point précédent;
- √ le dépôt d'un rapport annuel au Conseil faisant état des plaintes reçues et de la solution préconisée.

Les fusions au sein de l'industrie et les convergences qui en découlent, c'est-à-dire le fait qu'un même propriétaire puisse posséder à la fois des stations de radio et de télévision, des journaux et des intérêts dans Internet, vont continuer d'occuper une place importante dans les préoccupations du CRTC, et le Conseil doit en surveiller étroitement les répercussions sur le système canadien de radiodiffusion.

Les fusions au sein de l'industrie ont aussi augmenté la concurrence dans les marchés où les joueurs se font plus rares. La capacité des détaillants de s'annoncer dans un secteur donné de radiodiffusion en est d'autant réduite. La démarcation entre le Bureau de la Concurrence et le Conseil n'est pas claire lorsqu'il s'agit d'évaluer les retombées économiques de transactions impliquant des entreprises de radiodiffusion. C'est ce qu'on a constaté lorsque le Conseil a étudié, puis approuvé la transaction Astral/Télémédia en 2002 au même moment où le Bureau de la Concurrence s'y opposait et obligeait Astral à diversifier une part de son actif en radiodiffusion.

Plafonnement des prix

Depuis 1998, les principales compagnies canadiennes de téléphone, TELUS, Sasktel, MTS, Bell Canada et Aliant Telecom, sont soumises à un plafonnement des prix, une forme de réglementation qui met l'accent sur la surveillance des prix réglementés. Jusqu'à présent, le Conseil avait cru que ces garanties suffiraient à protéger les consommateurs contre des hausses de tarifs excessives, en même temps qu'elles encourageraient les compagnies de téléphone titulaires à l'innovation et à l'efficience, et contribueraient à l'essor de marchés solides et concurrentiels dans le domaine des télécommunications. Toutefois, les conclusions du rapport que le Conseil a présenté en décembre 2002, *Rapport à la gouverneure en conseil : État de la concurrence dans les marchés des télécommunications au Canada,* laissent à penser que le régime du plafonnement des prix est impuissant à produire les avantages concurrentiels qu'on en attendait.

La faiblesse actuelle des marchés concurrentiels est sans doute attribuable à plusieurs facteurs, dont certains n'ont rien à voir avec le régime de réglementation. Toutefois, le Conseil attribue l'état actuel de la concurrence en partie au fait qu'avec la présente réglementation, la concurrence fait face à trop d'obstacles, tandis que les grandes entreprises de services locaux titulaires (ESLT) ont trop de latitude.

Quand on regarde les quatre dernières années, la réglementation des prix semble avoir bien fonctionné dans l'ensemble. En rétrospective, il apparaît aussi que le Conseil, en élaborant le régime initial, avait formulé des hypothèses concernant l'avenir, en particulier l'évolution de la concurrence locale, dont certaines ne se sont pas matérialisées.

C'est pourquoi les bénéfices réalisés pendant la première période de plafonnement des prix n'ont pas été répartis de manière équitable entre les intervenants : certains abonnés d'affaires ont bénéficié de réductions appréciables, tandis que bon nombre d'abonnés résidentiels ont plutôt subi des augmentations.

Le 30 mai 2002, le Conseil a publié son *Cadre de réglementation applicable à la deuxième période de plafonnement des prix,* décision de télécom CRTC 2002-34. Dans cette décision, le Conseil a établi de nouvelles règles pour les tarifs locaux de téléphone, qui sont entrées en vigueur le 1er juin 2002 et s'appliqueront pendant quatre ans aux grandes compagnies de téléphone canadiennes : TELUS, Sasktel, MTS, Bell Canada et Aliant Telecom.

Les objectifs visés par le Conseil en décidant du nouveau plafonnement des prix étaient les suivants :

- √ rendre des services fiables et abordables, de qualité et accessibles aux clients des zones urbaines et rurales;
- √ concilier les intérêts des trois principaux intervenants dans les marchés de télécommunications (abonnés, compagnies de téléphone titulaires et concurrents);
- √ promouvoir la concurrence fondée sur les installations dans les marchés canadiens des télécommunications;
- √ inciter les titulaires à accroître les efficiences et à être plus innovatrices;
- √ adopter des approches réglementaires qui imposent un fardeau réglementaire minimum pour atteindre les quatre objectifs précédents.

Pour atteindre les objectifs suivants, c'est-à-dire protéger et promouvoir les intérêts des abonnés, encourager le développement d'une concurrence locale, et voir à ce que les compagnies de téléphone jouissent d'une souplesse tarifaire et d'incitatifs économiques suffisants pour être efficientes, le nouveau régime de plafonnement des prix diffère du premier sur plusieurs points. Il comprend, entre autres, un plus grand nombre d'ensembles et de groupes de services (huit au total), ce qui permet au Conseil de structurer ses restrictions sur la tarification de façon à mieux réaliser ses objectifs économiques.

Le Conseil a aussi raffiné son approche réglementaire envers un certain nombre de services des entreprises de services locaux titulaires (Services des concurrents) c'est-à-dire des ESLT dont les concurrents ont besoin pour distribuer leurs propres services mais qu'ils éprouvent de la difficulté à fournir eux-mêmes (ou à se procurer auprès d'entreprises autres que des ESLT). Le Conseil a identifié deux catégories de Services des concurrents : la première comprend les services de nature essentielle, et la seconde, des services qui, sans être considérés comme essentiels, ont été développés par les ESLT pour l'usage de leurs concurrents.

Pour atteindre ses objectifs, le Conseil a publié, *Mise en oeuvre de la réglementation des prix pour Télébec et TELUS Québec*, décision de télécom CRTC 2002-43, 31 juillet 2002, par laquelle il adoptait un régime similaire, à de nombreux titres, au régime mis sur pied pour les autres grandes ESLT dans *Cadre de réglementation applicable à la deuxième période de plafonnement des prix,* décision de télécom CRTC 2002-34, 30 mai 2002. La structure des ensembles et les restrictions à la tarification garantissent que les avantages des gains de productivité sont répartis plus équitablement parmi les divers types de services qu'offrent les compagnies. Ce régime contribue également indirectement à encourager la concurrence locale en faisant en sorte que les compagnies ne puissent pas réduire leurs prix dans un marché concurrentiel et récupérer les revenus perdus en augmentant les prix dans un marché où la concurrence est faible ou absente.

Pour une meilleure protection de la concurrence

En décembre 2002, le Conseil a publié *Mesures de protection à l'égard des affiliées des titulaires, groupements effectués par Bell Canada et questions connexe*, décision de télécom CRTC 2002-76, 12 décembre 2002. Cette décision qui établit des mesures supplémentaires destinées à mieux protéger l'intégrité et la durabilité de la concurrence concerne les affiliées des compagnies de téléphone qui fournissent des services sur le territoire d'exploitation de ces compagnies alors que les tarifs régissant les prix, modalités et conditions de tels services seraient normalement approuvés par le CRTC s'ils étaient distribués par les compagnies de téléphone.

Dans cette décision, le CRTC a modifié la règle des affiliées applicable aux affiliées des compagnies de téléphone qui revendent des services. Lorsque l'une de ces affiliées souhaite revendre un service tarifé d'une compagnie de téléphone, les tarifs régissant les prix, modalités et conditions en vertu desquels le service peut être revendu doivent dorénavant être préalablement approuvés par le Conseil, sur demande de l'affiliée.

Dans cette décision, le Conseil a aussi examiné certaines pratiques de Bell Canada et de son affiliée, Bell Nexxia, et il en est venu à la conclusion que Bell Canada s'était soustraite aux règles en matière de groupement du CRTC en fournissant certains services par l'intermédiaire de Bell Nexxia sans avoir demandé au Conseil son autorisation préalable. Le CRTC a ordonné à Bell Canada de déposer des projets de tarifs conformes à ces arrangements et de lui soumettre des informations supplémentaires sur tout autre arrangement de groupement entre Bell Canada et Bell Nexxia ou d'autres affiliées de Bell Canada, afin de lui permettre de déterminer de la pertinence de mesures additionnelles.

En outre, le Conseil a sollicité dans une instance de contrôle des observations sur sa première opinion voulant que les tarifs des affiliées dotées d'installations de compagnies de téléphone devraient préalablement être approuvés par lui-même avant que les affiliées ne fournissent des services nécessitant une autorisation lorsque distribués par la compagnie de téléphone. En l'absence d'une décision du Conseil à cet égard, les tarifs de ces affiliées doivent être approuvés par le Conseil avant que celles-ci ne revendent des services tarifés des compagnies de téléphone.

Accès aux immeubles à logements multiples

Les concurrents continuent, dans une large mesure, à compter sur les installations et les services des titulaires pour desservir leur propre clientèle. La meilleure façon d'augmenter la concurrence fondée sur les installations serait de résoudre les questions d'accès liées aux servitudes municipales, aux structures de soutènement et aux immeubles à logements multiples, pour le plus grand profit des consommateurs.

L'examen et l'analyse des commentaires qui se poursuivent dans le cadre d'une instance publique amorcée dans *Appel d'observations concernant l'accès aux immeubles à logements multiples, au câblage d'immeuble et à l'espace dans les gaines d'ascension,* avis public de télécom CRTC 2000-124, 25 août 2000 (tel que modifié par l'avis public de télécom CRTC 2000-124-1, 21 septembre 2000, calendrier révisé pour les dépôts, et l'avis public de télécom

CRTC 2000-124-2, 15 octobre 2001, par lequel le CRTC reprenait le processus enclenché dans CRTC 2000-124), ont mené à la publication de *Fourniture de services de télécommunication aux clients d'immeubles à logements multiples,* décision de télécom CRTC 2003-45, 30 juin 2003. Dans cette décision, le Conseil énonçait les principes en vertu desquels toutes les entreprises de services locaux auront accès à l'équipement et au câblage situés à l'intérieur des immeubles à logements multiples (ILM). Cela signifie que les abonnés de lignes résidentielles ou d'affaires se situant dans un ILM devraient pouvoir choisir entre plusieurs fournisseurs de services locaux de téléphone. Le Conseil a établi les conditions et les principes de la prestation des services de télécommunication aux clients habitant dans des ILM, notamment des lignes directrices qui aideront les propriétaires d'immeubles et les entreprises de services locaux (ESL) à négocier des conditions d'accès aux ILM qui soient justes et appropriées. La décision portait également sur un certain nombre d'autres questions, dont les modalités et les conditions d'accès aux ILM au moyen des installations des ESL.

À l'égard des structures de soutènement, la Cour fédérale d'appel a renversé la conclusion à laquelle en était arrivé le Conseil dans la décision de télécom CRTC 99-13, 28 septembre 1999, *Demande en vertu de la partie VII - Accès aux structures de soutènement des services publics d'électricité municipaux - ACTC c. MEA et al – Décision finale.*

Autres initiatives connexes de télécom

Le service 900 – ententes et garanties pour les consommateurs

Dans *Service 900 – Ententes et garanties offertes aux consommateurs,* avis public de télécom CRTC 2002-2, 9 avril 2002, le Conseil a invité le public à se prononcer sur les changements proposés aux ententes entre les compagnies de téléphone et les fournisseurs de services qui offrent des services d'information et de divertissement au moyen de numéros du service 900 dont l'utilisation est facturée aux consommateurs par la compagnie de téléphone ou le fournisseur de services. Le Conseil propose également d'examiner si les garanties offertes actuellement aux consommateurs sont efficaces ou s'il y a lieu de les changer. Il a l'intention aussi de se pencher sur la question d'appliquer des garanties additionnelles pour les consommateurs lorsque c'est le fournisseur de services qui les facture directement pour les appels 900.

Promotions de reconquête

Examen des promotions de reconquête, avis public de télécom CRTC 2003-1, 15 janvier 2003. Compte tenu de l'état de la concurrence dans le marché local des services filaires, le Conseil a invité les parties à se prononcer sur la question de savoir s'il convient que le Conseil continue à approuver les promotions de reconquête des compagnies de téléphone titulaires et entre-temps, il a suspendu l'approbation des promotions de reconquête.

Télémarketing

Le Conseil continue à recevoir et à tenir compte des plaintes du public canadien concernant le télémarketing. Dans les dernières années, il y a eu toute une variété de plaintes et de préoccupations concernant les communications vocales et les transmissions de télécopies visant à solliciter de l'argent ou à vendre des biens et des services. La nature et le nombre des plaintes liées au télémarketing ont amené le Conseil à remettre en question l'efficacité de la réglementation en vigueur et à se demander si des mesures additionnelles s'imposent.

Dans cette optique, le Conseil a fait paraître *Le CRTC demande au public de se prononcer sur les règles de télémarketing,* avis public de télécom CRTC 2001-34, 5 mars 2001 pour recueillir les commentaires en la matière.

Le processus de dépôts s'est terminé le 31 mai 2002. Le Conseil a l'intention de faire part de ses conclusions avant la fin de l'année.

Respect de la réglementation par les compagnies de téléphone titulaires

Dans *Mesures visant le respect de la réglementation par les compagnies de téléphone titulaires,* avis public de télécom CRTC 2003-4, 10 avril 2003, le Conseil a annoncé que, conformément à l'article 71 de la *Loi sur les télécommunications*, il désignerait des inspecteurs chargés de vérifier le respect de la Loi et de ses décisions. Le Conseil a avisé les compagnies de téléphone titulaires que les inspections pourraient commencer à tout moment, après un délai de 60 jours de la date de l'avis.

Rapport de surveillance de la politique sur la radiodiffusion

L'édition 2002 du *Rapport de surveillance de la politique sur la radiodiffusion* du CRTC poursuit l'évaluation du développement du système de radiodiffusion canadien. L'objectif du rapport est de mesurer de façon continue les résultats des nombreux cadres de politique réglementaires mis en place par le CRTC depuis 1997. Ce rapport a été conçu en vue de favoriser un débat public plus ouvert et plus éclairé sur la politique de la radiodiffusion au Canada. Le Conseil invite les parties à se servir du rapport pour enrichir leur participation au processus d'attribution de licences et d'élaboration de politiques réglementaires.

L'édition 2002 met à jour les indicateurs de rendement utilisés dans les rapports précédents et présente de nouveaux indicateurs qui mesurent l'atteinte des objectifs de la politique sociale du CRTC. À cet égard, on trouve maintenant une nouvelle section intitulée Questions sociales dans le rapport. Également, on a ajouté une section Vue d'ensemble, qui présente un sommaire de la diversité des voix et des services qu'offre le système canadien de radiodiffusion. Cette vue d'ensemble comprend aussi de nouveaux indicateurs pour évaluer les préférences des Canadiens en matière d'écoute télévisuelle.

Rapport annuel sur l'industrie des télécommunications canadiennes

Le second *Rapport à la gouverneure en conseil : État de la concurrence dans les marchés des télécommunications au Canada; mise en place et accessibilité de l'infrastructure et des services de télécommunication de pointe*, 20 décembre 2002, est basé en grande partie sur les réponses que le CRTC a recueillies dans ses formulaires de collecte de données sur l'industrie des télécommunications de 2002 et dans des analyses faites à l'interne ainsi que sur les données provenant d'autres sources comme Statistique Canada, Industrie Canada, de rapports financiers d'entreprises et d'information contenue dans les archives du CRTC. Le rapport traite des questions suivantes :

- √ le rôle de l'information sur les marchés dans la surveillance des progrès et des changements au sein de l'industrie;
- √ aperçu de l'industrie des télécommunications et de la réglementation ainsi qu'un examen général des activités des fournisseurs de services dans le marché;
- √ l'examen des données financières, y compris les revenus, les dépenses en immobilisations et autres données opérationnelles pour divers secteurs de l'industrie. Elle traite également de l'état de la concurrence dans chacun des principaux segments du marché, y compris les services interurbains, locaux, Internet, mobiles, de transmission de données et de liaison spécialisée;
- √ un bilan de l'état du déploiement d'une infrastructure à large bande au Canada et des possibilités de mise en place d'une infrastructure de pointe dans les zones rurales et éloignées;
- √ les résultats d'un sondage mené auprès des consommateurs et que le CRTC a commandé pour évaluer la demande des foyers et les dépenses au titre des services de télécommunication.

L'équipe de règlement des différends sur la concurrence au CRTC

Dans *Pratiques et procédures de règlement des différends en matière de concurrence et d'accès*, avis public de radiodiffusion CRTC 2000-65, 12 mai 2002, il est précisé qu'avant que le personnel du Conseil traite un différend entre entreprises de radiodiffusion les parties devront généralement tenter de trouver une solution, par une médiation privée de tiers, des négociations bilatérales, ou autrement. En instituant ce cadre de procédures de règlement des différends, le Conseil visait à limiter ses interventions et ses celles de son personnel à un minimum de cas, de façon à ce qu'elles constituent des mesures de dernier recours, uniquement si les parties ont démontré leur incapacité à trouver une solution, malgré leurs efforts de bonne foi.

Entre le 1er avril 2002 et le 31 mars 2003, l'équipe responsable du règlement des différends a traité 52 cas qui ont chacun été résolus, en moyenne, en 74 jours. Les dossiers relatifs aux articles 12 à 15 du *Règlement sur la distribution de radiodiffusion* (42) ont été réglés, en moyenne, en 69 jours. Les dossiers concernant l'article 9 (10) représentent un petit nombre de cas complexes exigeant la constitution de dossiers publics exhaustifs (allégations de préférence

indue ou de désavantage) ou de dossiers confidentiels (situations d'offres finales). C'est pourquoi le règlement de chacun de ces cas a nécessité, en moyenne 107 jours.

On a noté un recours croissant aux mécanismes de règlement des différends du Conseil, au cours des dernières années. Le groupe de travail chargé du règlement des différends a reçu 17 dossiers en 2001, 36 en 2002, et jusqu'au 12 août 2003, 32 dossiers.

Des 52 différends traités au cours de l'exercice financier 2002-2003, 18 portaient sur la négociation ou la demande d'entente d'affiliation, le plus souvent concernant des tarifs de gros, entre des distributeurs de radiodiffusion et des fournisseurs de services spécialisés. Deux différends concernaient les immeubles à logements multiples (ILM). Historiquement les litiges relatifs aux ILM portaient sur l'accès au câblage intérieur et/ou sur des allégations d'infraction aux règles de reconquête ou autres pratiques de marketing perçues comme injustes, de même que sur l'interférence indue avec l'accès concurrentiel, de la part des distributeurs de radiodiffusion à ces ILM. Un certain nombre de différends (27) portaient, en totalité ou en partie, sur la réclamation de vérifications du nombre total d'abonnés ou de la méthodologie de comptage ainsi que sur certaines préoccupations relatives au vol de signaux. Les cinq différends restants concernaient les sujets suivants : l'impossibilité d'obtenir des droits de programmation (2) l'alignement des canaux (2) et des allégations de violation de conditions de licence (1).

Normes de service (radiodiffusion et télécommunications)

Au cours de la dernière année, le Conseil s'est encore efforcé de rendre ses processus plus efficients, plus sensibles, et plus rationnels afin de pouvoir traiter les demandes de radiodiffusion et de télécommunications dans des délais conformes à ses normes de service.

Le Conseil a également pris des mesures visant à clarifier les liens entre ses processus publics et ses décisions, en révisant la rédaction de ses décisions. On a ainsi adopté un nouveau style de rédaction dans le but de clarifier et de préciser le langage utilisé dans les décisions, de dresser un portrait plus complet des intervenants et d'exposer de façon exhaustive la logique des conclusions du Conseil. Cette formule permettra de donner davantage d'informations aux Canadiens, de favoriser leur participation aux processus publics du CRTC et à une réglementation fondée.

Le Conseil renouvelle son engagement à mettre en œuvre et à respecter des normes de service qui tiennent non seulement compte de la nécessité de rendre des décisions rapidement mais aussi de l'importance de s'assurer que la qualité de ses décisions reflètent bien le rôle quasi judiciaire du CRTC.

Projets et initiatives du gouvernement

Le Comité permanent du patrimoine canadien et la *Loi sur la radiodiffusion*

En juin 2003, le Comité permanent du patrimoine canadien a publié son rapport d'examen de la *Loi sur la radiodiffusion*. Ce rapport présente diverses propositions et mesures touchant les divers aspects du système canadien de radiodiffusion et il comporte plusieurs recommandations qui pourraient avoir un impact sur le CRTC.

Le Conseil attend la réponse du gouvernement à ce rapport.

Le Comité permanent mixte sur les langues officielles

Le rapport du Comité permanent mixte sur les langues officielles intitulé *Le rôle et les responsabilités du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes dans l'évolution du dossier des langues officielles au Canada*, publié en février 2003, fait état de plusieurs recommandations.

Le Comité permanent de l'industrie, des sciences et de la technologie de la Chambre des communes

En novembre 2002, le ministre de l'Industrie a demandé l'examen des restrictions à l'investissement étranger dans le secteur des télécommunications canadiennes.

Le Comité permanent de l'industrie, des sciences et de la technologie de la Chambre des communes devait se pencher sur la question de l'accès à une réserve de capitaux d'investissement plus grande pour investir dans l'infrastructure sans compromettre l'intérêt national.

Les restrictions actuelles à l'investissement étranger dans le secteur des télécommunications au Canada ont été instaurées en 1993. La réglementation concernant l'investissement étranger stipule qu'au moins 80 % des administrateurs d'une société de télécommunications doivent être des Canadiens et qu'au moins 80 % des actions avec droit de vote doivent être la propriété effective, directe ou indirecte, de Canadiens.

Le Conseil attend la réponse du gouvernement à ce rapport.

Décret C.P. 2002-1043 – Retransmission par Internet

Le 12 juin 2002, le gouverneur en conseil a rendu le décret C.P. 2002-1043 demandant au Conseil de procéder à une consultation publique et de faire rapport au plus tard le 17 janvier 2003 sur ce qui suit :

a) le cadre réglementaire de la radiodiffusion touchant les personnes qui retransmettent par Internet les signaux d'entreprises de programmation de télévision ou de radio en direct;

b) l'opportunité de modifier l'*Ordonnance d'exemption relative aux entreprises de radiodiffusion de nouveaux médias*, publiée à l'annexe A de l'avis public de radiodiffusion CRTC 1999-197, 17 décembre 1999, pour ce qui est des personnes qui retransmettent par Internet les signaux d'entreprises de programmation de télévision ou de radio en direct;

c) toute autre mesure que le Conseil juge appropriée à cet égard, afin de répondre aux objectifs de la politique de radiodiffusion énoncée dans la *Loi sur la radiodiffusion*.

L'avis public *Retransmission sur Internet - Rapport au gouverneur en conseil, conformément au décret C.P. 2002-1043*, avis public de radiodiffusion CRTC 2003-2, a été publié le 17 janvier 2003. À la lumière des résultats de la consultation publique lancée dans *Appel d'observations concernant la retransmission sur Internet (Décret C.P. 2002-1043)*, avis public de radiodiffusion CRTC 2002-38, 19 juillet 2002, concernant le cadre actuel de réglementation, le Conseil a conclu qu'il n'estime ni nécessaire ni approprié, pour le moment, d'exiger que les personnes qui retransmettent des signaux par Internet obtiennent une licence pas plus de que de modifier l'*Ordonnance d'exemption relative aux entreprises de radiodiffusion de nouveaux médias*.

Gouvernement-en-direct

Maintenant aligné aux normes du « Gouvernement-en-direct » concernant la présentation uniforme, le site Web du CRTC offre toute une variété de sujets et de possibilités dans les deux langues officielles. Le site fait l'objet d'une attention constante de façon à assurer la haute qualité de son contenu. Les clients sont invités en ligne à faire connaître leurs commentaires et suggestions pouvant contribuer à toute amélioration.

Afin d'améliorer les services à la clientèle et de mieux servir les requérants ainsi que le grand public, le Conseil a mis à leur disposition une nouvelle version électronique de formulaire de demande et de formulaire d'intervention.

À l'intention des compagnies de téléphone, le Conseil travaille actuellement à la mise au point d'une nouvelle formule adaptée au Web en vue de faciliter le dépôt de leurs indicateurs de qualité du service au détail, conformément aux exigences du Conseil sur les normes de service. Le système a été conçu de façon à fournir à chaque compagnie sa propre grille d'entrée de données qui divise les indicateurs par interfaces de service.

- Interface 1 : Service d'installation
- Interface 2 : Service de réparations
- Interface 3 : Service local
- Interface 4 : Assistance annuaire
- Interface 5 : Plaintes des abonnés

Dans chaque interface, l'utilisateur aura accès à une grille composée à la fois de tous les indicateurs pour lesquels la compagnie doit soumettre des résultats et des normes à respecter dans chacun des cas.

Le Conseil exige le dépôt de résultats trimestriels pour toutes les interfaces et indicateurs. Il exige également le dépôt de résultats mensuels, ainsi que d'un Rapport d'exception et d'un Plan d'action pour tous les indicateurs n'ayant pas atteint la norme pendant trois mois consécutifs ou au cours de sept mois sur douze.

Modernisation de la fonction de contrôleur

L'initiative de la Modernisation de la fonction de contrôleur du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada a pour but de permettre aux fonctionnaires de mieux travailler et d'atteindre de meilleurs résultats, de prendre de meilleures décisions, d'adopter de meilleures politiques et de mieux servir les Canadiens.

Pour l'agence, la modernisation de la fonction de contrôleur constitue d'abord et avant tout un changement de culture qui, au fil du temps, se traduira par un allégement considérable de la charge de travail grâce à l'intégration et à une meilleure organisation.

Le CRTC va se joindre à plus de 90 ministères et agences qui ont maintenant décidé d'adopter officiellement la gestion moderne, dès l'automne 2003. Dans cette perspective, on a mis sur pied, dès décembre 2002 un comité de gestion moderne composé des représentants de chaque direction pour superviser l'introduction et la mise en œuvre du projet. Le Comité négocie actuellement un contrat avec des conseillers en vue de procéder à l'évaluation de sa capacité. Cette évaluation devrait permettre de déterminer les secteurs à améliorer en vue de s'aligner sur les critères de gestion moderne du SCT.

ANNEXES

Annexe A : Mesures prises durant l'année fiscale 2002-2003

Le tableau qui suit fait état des mesures prises par le Conseil pour l'année fiscale 2002-2003 à la lumière des résultats stratégiques, des objectifs et des plans établis dans le Rapport sur les plans et les priorités pour l'année 2002-2003. La liste des mesures prises vise plus particulièrement les accomplissements majeurs pour la dernière année fiscale. Plusieurs appels d'observations, avis publics, avis d'audience publique et décisions ont été publiés durant cette même période, et bien qu'ils ne fassent pas partie du tableau suivant, ont tout de même été importants à l'accomplissement des buts et objectifs du Conseil.

1. Résultats stratégiques : Prospérité culturelle

La disponibilité accrue de contenu canadien et une programmation qui reflète le talent créatif des canadiens, la dualité linguistique, la diversité culturelle et les valeurs sociales du Canada de même que ses spécificités nationales, régionales et communautaires.

1.1 Objectifs stratégiques :

Le Conseil continuera de promouvoir le contenu canadien de même que l'appui financier aux talents canadiens et la production d'émissions canadiennes et prendra également les mesures nécessaires pour faciliter l'émergence d'un plus grand nombre d'entreprises communautaires.

1.2 Ressources dédiées	13,0 millions de $	132.9 ETP

1.3 Plans	1.4 Mesures prises
√ Élaborer, examiner, mettre en oeuvre, surveiller et évaluer les effets des politiques de réglementation pour assurer la présence d'une programmation canadienne de qualité, particulièrement dans les domaines des dramatiques, de la musique, de la danse et des variétés	Troisième *Rapport de surveillance de la politique sur la radiodiffusion* publié le 20 novembre 2002. Le Conseil a de plus mandaté des experts en vue d'examiner différents aspects relatifs aux émissions dramatiques canadiennes. Les rapports suivants ont été publiés au mois de mai 2003 : ***Options dramatiques*** Un rapport sur les dramatiques canadiennes de langue anglaise préparé par Trina McQueen pour le CRTC et Téléfilm Canada ***De quoi demain sera-t-il fait?*** Une étude sur les dramatiques canadiennes de langue française instruite par Guy Fournier pour le CRTC et Téléfilm Canada ***Tendances de la programmation télévisuelle internationale et de ses auditoires, 1996-2001*** Un rapport préparé par Barry Kiefl Canadian Media Research Inc.

√ Favoriser la participation du public à la prise de décisions concernant les politiques sur le canal communautaire et la télévision de faible puissance de même que sur la télévision numérique et la radio de faible puissance	Processus public amorcé par *Proposition de cadre stratégique pour les médias communautaires,* avis public de radiodiffusion, CRTC 2001-129, 21 Décembre 2001, conduisant à *Cadre stratégique pour les médias communautaires, canal communautaire, entreprises de programmation de télévision communautaire et radio de faible puissance,* avis public de radiodiffusion CRTC 2002-61, 10 Octobre 2002. Révisions et analyse des observations reçues dans le cadre de : √ *Appel d'observations sur un projet de politique cadre pour la distribution de services de télévision numérique,* avis public de radiodiffusion CRTC 2002-32, 12 juin 2002. √ *Appel d'observations sur les règles devant régir la distribution de services spécialisés au service de base des entreprises de câblodistribution entièrement numérisées,* avis public de radiodiffusion CRTC 2002-48, 16 août 2002.
√ Évaluer les propositions de nouveaux services de radio et de télévision ainsi que renouveler et modifier les conditions des licences actuelles	Entre le 1er avril 2002 et le 31 mars 2003, un total de 882 demandes de radiodiffusion ont été traitées. De ce nombre 735 ont été approuvées. Nouvelles licences: 116 Modifications de licences: 287 Acquisition d'actif: 181 Transferts de contrôle et transactions mineures: 71 Renouvellements de licence: 80 Un certain nombre de demandes ont été étudiées dans le cadre d'une audience publique (14 audiences publiques, comparantes et non-comparantes, ont été tenues au cours de la même période) et 59 478 interventions ont été reçues dans le cadre de ces audiences. D'autres demandes ont fait l'objet d'avis publics (environ 1 600 interventions ont été reçues) ou par voie administrative.
√ Collaborer avec les représentants de l'industrie de la radiodiffusion pour renforcer l'auto réglementation et la responsabilisation sur de nombreuses questions sociales dont les suivantes : l'élaboration d'un code de l'industrie	Le Conseil a approuvé le nouveau code élaboré par les titulaires canadiens des services de télévision payante, de télévision à la carte et de vidéo sur demande en collaboration avec des experts de l'industrie dans *Normes et pratiques en matière de programmation des services de télévision payante, de télévision à la carte et de vidéo sur demande,* avis public de radiodiffusion CRTC 2003-10, 6 mars 2003.

sur le contenu adulte, diverses initiatives concernant la diversité culturelle et l'accès des personnes malentendantes et malvoyantes à la programmation	
√ Travailler avec les Canadiens intéressés et l'industrie de la radiodiffusion pour que le système canadien de radiodiffusion reflète la diversité multiculturelle et multiraciale ainsi que la réalité autochtone du pays	Création et participation du Conseil dans un groupe de travail sur la diversité culturelle tel que contemplé dans *Représentation de la diversité culturelle à la télévision – création d'un groupe de travail réunissant des représentants de l'industrie et de la collectivité*, avis public de radiodiffusion CRTC 2001-88, 2 août 2001. Conformément à la requête du Conseil, les radiodiffuseurs ont soumis des rapports concernant leurs plans et activités relativement à l'équité en matière d'emploi et la représentation en ondes des quatre groupes désignés (les femmes, les autochtones, les personnes handicapées et les minorités visibles). Le Conseil a également reçu de la part des télédiffuseurs des rapports relatifs à leurs plans d'affaires spécifiques quant à leur responsabilité corporative, le reflet de la diversité dans leur programmation et la sollicitation d'une rétroaction efficace en provenance des auditeurs.
√ Surveiller les politiques concernant le contenu canadien, la dualité linguistique, la diversité culturelle, les voix régionales, la violence, les personnes handicapées, la protection de la vie privée, l'abordabilité et l'accessibilité aux services de communication	Troisième *Rapport de surveillance de la politique sur la radiodiffusion*, 20 novembre 2002. Deuxième *Rapport à la gouverneure en conseil, état de la concurrence dans les marchés des télécommunications au Canada; mise en place et accessibilité de l'infrastructure et des services de télécommunication de pointe*, 20 décembre 2002.

2. *Résultats Stratégiques : Prospérité sociale*

Accessibilité accrue à une grande variété de services de communications novateurs et de haute qualité, à des prix raisonnables qui satisfont les besoins du consommateur et reflètent ses valeurs;

2.1 Objectifs stratégiques :

Le Conseil priorisera l'accomplissement de la transition du mode analogique au mode numérique, la concurrence dans les marchés et l'accès pour les canadiens à des services de communications abordables.

2.2 Ressources dédiées	**10,4 millions de $**	**91.8 ETP**

2.3 Plans	**2.4 Mesures prises**
√ Élaborer et mettre en oeuvre une politique sur la télévision numérique et une politique sur la radionumérique afin de remplacer la politique provisoire sur la radio	√ *Politique d'attribution de licence visant à assurer le bon déroulement de la transition du mode analogique au mode numérique de la télédiffusion en direct,* avis public de radiodiffusion CRTC 2002-31, 12 juin 2002. √ *Appel d'observations sur un projet de politique cadre pour la distribution de services de télévision numérique,* avis public de radiodiffusion CRTC 2002-32, 12 juin 2002. √ *Appel d'observations sur les règles devant régir la distribution de services spécialisés au service de base des entreprises de câblodistribution entièrement numérisées,* avis public de radiodiffusion CRTC 2002-48, 16 août 2002.
√ Mettre en oeuvre la régionalisation des licences de grands câblodistributeurs, examiner les dépôts des tarifs et les modifications aux listes de services par satellite admissibles ainsi qu'attribuer des licences aux entreprises de distribution de radiodiffusion	*Modification de l'approche du Conseil concernant les entreprises de câblodistribution – projet d'exemption pour les systèmes de câblodistribution ayant moins de 2 000 abonnés et implantation d'un modèle d'attribution de licences régionales,* avis public de radiodiffusion CRTC 2001-59, 29 mai 2001, conduisant à la publication de: √ *Révocation des licences de petites entreprises de câblodistribution exemptées – diverses titulaires,* décision de radiodiffusion CRTC 2002-88, 17 avril 2002. √ *Ordonnance d'exemption relative aux entreprises de distribution de radiocommunication (EDRc),* avis public de radiodiffusion CRTC 2002-45, 12 août 2002. √ *Proposition de l'Association canadienne de télévision par câble (ACTC) visant à exempter les petites entreprises de câblodistribution – Appel d'observations,* avis public de radiodiffusion CRTC 2002-62, 18 octobre 2002.

	√ *Appel d'observations – Projet de modifications au* Règlement sur la distribution de radiodiffusion – *Mise en place d''une approche régionale d'attribution de licence pour les entreprises de câblodistribution,* avis public de radiodiffusion CRTC 2002-81, 23 décembre 2002. √ *Exemption des entreprises de distribution de radiodiffusion par câble desservant entre 2 000 et 6 000 abonnés,* avis public de radiodiffusion CRTC 2003-23, 30 avril 2003.
√ Mettre en oeuvre et surveiller un nouveau cadre de réglementation de plafonnement des prix pour les grandes entreprises de télécommunications titulaires de même qu'adopter un régime de plafonnement des prix pour TELUS (Québec) et Télébec	*Cadre de réglementation applicable à la deuxième période de plafonnement des prix,* décision de télécom CRTC 2002-34, 30 mai 2002. *Mise en oeuvre de la réglementation des prix pour Télébec et TELUS Québec,* décision de télécom CRTC 2002-43, 31 juillet 2002.
√ Approuver les plans d'amélioration des services des entreprises de télécommunications pour qu'ils répondent à l'objectif de service de base, surveiller la mise en oeuvre de ces plans et prendre des mesures, en cas de non-conformité	Publication de nombreuses décisions approuvant les plans de redressement de service. Voir par exemple : √ *Plan d'amélioration du service proposé par TELUS Communications (Québec) Inc.,* décision de télécom CRTC 2002-16, 19 mars 2002; √ *Demande de service téléphonique présentée par la communauté de Fort Fitzgerald (Alberta),* décision de télécom CRTC 2003-9, 28 février 2003; ou √ consulter notre site Web à l'adresse suivante : http:///www.crtc.gc.ca/frn/décisions
√ Encourager la présence d'un marché concurrentiel et réglementer des questions comme l'abordabilité, l'assistance annuaire, le service 9-1-1, les	*Cadre de réglementation applicable à la deuxième période de plafonnement des prix,* décision de télécom CRTC 2002-34, 30 mai 2002. *Mise en oeuvre de la réglementation des prix pour Télébec et TELUS Québec,* décision de télécom CRTC 2002-43, 31 juillet 2002.

	services aux personnes handicapées, la protection de la vie privée des consommateurs et le télémarketing; examiner les questions liées à l'alphabétisation des consommateurs et à l'abordabilité ainsi que surveiller la qualité des services offerts par les compagnies de téléphone	*Plus grande accessibilité aux médias substituts par les personnes aveugles,* décision de télécom CRTC 2002-13, 8 mars 2002. *Bell Canada – Nom et adresse de l'abonné,* décision de télécom CRTC 2002-52, 30 août 2002. *Saskatchewan Telecommunications – passage à la réglementation fédérale – rapports sur la qualité du service,* décision de télécom CRTC 2002-53, 30 août 2002. *Service 9-1-1 provincial évolué, Saskatchewan Telecommunications,* décision de télécom, CRTC 2003-20, 26 mars 2003.
√	Élaborer une stratégie concernant l'expansion du plan de numérotation nord-américain et continuer de surveiller la mise en oeuvre des nouveaux indicatifs régionaux, en collaboration avec la Commission fédérale des communications des États-Unis et d'autres organismes de réglementation	*Plan de redressement de l'indicatif régional 519,* décision de télécom CRTC 2002-25, 22 avril 2002. *Report de la date de redressement de l'indicatif régional 514,* décision de télécom CRTC 2003-6, 14 février 2003. *Report des dates de redressement des indicatifs régionaux 613 et 819,* décision de télécom CRTC 2003-10, 28 février 2003.
√	S'assurer que les Canadiens ont accès à des services de communication abordables et de haute qualité en terminant la mise en oeuvre des modifications apportées au régime de contribution qui subventionne les services résidentiels locaux dans les zones de desserte à coût élevé, et assurer une surveillance permanente du régime	*Nomination du gestionnaire du Fonds de contribution national,* décision de télécom CRTC 2002-59, 24 septembre 2002. *Frais et pourcentage des revenus définitifs pour 2002 et questions connexes,* décision de télécom CRTC 2002-71, 22 novembre 2002. *Procédures révisées relatives au régime de contribution fondé sur les revenus,* décision de télécom CRTC 2003-8, 28 février 2003.
√	Élaborer un cadre régissant l'élargissement	*Cadre régissant l'élargissement des zones d'appel local,* décision de télécom CRTC 2002-56, 12 septembre 2002.

	des zones d'appel local et questions connexes	
√	Entamer une instance publique sur l'industrie du téléphone payant pour traiter de questions sociales comme l'accessibilité universelle aux services de télécommunications	*Accès au service de téléphones payants,* avis public de télécom, CRTC 2002-6, 5 mai 2002.

3. Résultats stratégiques : Prospérité économique

Une industrie des communications canadiennes concurrentielle et vigoureuse.

3.1 Objectifs stratégiques :

À mesure que la compétition et les pressions financières augmentent, la consolidation dans l'industrie est un fait. Les entreprises fusionnent entre-elles ou font l'acquisition d'autres entreprises afin de réaliser des économies et d'augmenter leur pouvoir d'achat. Dans un environnement économique où la loi du plus fort règne, le monopole demeure une menace très présente.

3.2 Ressources dédiées	**12,1 millions de $**	**113.4 ETP**

3.3 Plans	**3.4 Mesures prises**
√ Surveiller et modifier les cadres réglementaires qui pourraient limiter la concurrence juste et soutenue et enlever les barrières qui nuisent à la transition vers un contexte concurrentiel de la téléphonie.	*Le CRTC approuve les frais révisés applicables aux commandes de service de lignes dégroupées pour Bell Canada, Aliant Telecom Inc. et MTS Communications Inc., décision de télécom CRTC 2002-11, 18 février 2002.* *Intervalles de service pour la fourniture de lignes dégroupées,* décision de télécom CRTC 2002-68, 1 novembre 2002. *Call-Net Enterprises inc. c. Bell Canada – respect des règles de reconquête*, décision de télécom CRTC 2002-73, 4 décembre 2002. *Mesures de protection à l'égard des affiliées des titulaires, groupements effectués par Bell Canada et questions connexes,* décision de télécom CRTC 2002-76, 12 décembre 2002. *Service provisoire d'accès au réseau numérique propre aux concurrents,* décision de télécom CRTC 2002-78, 23 décembre 2002.

		GT Group Telecom Services Corp. c. Aliant Telecom Inc. – contravention aux tarifs et infractions à la Loi sur les télécommunications, décision de télécom CRTC 2003-23, 10 avril 2003.
√	Établir des cadres stratégiques et régler les différends concernant les droits de passage, l'accès au câblage intérieur dans les édifices et les structures de soutènement	Analyse et revue des observations reçues dans le cadre du processus public initié par *Appel d'observations concernant l'accès aux immeubles à logements multiples, au câblage d'immeuble et aux câbles d'ascension,* avis public de télécom CRTC 2000-124, 25 août 2000 (tel que modifié par *Calendrier révisé des dépôts,* avis public de télécom CRTC 2000-124-1, 21 septembre 2000 et *Réouverture de l'instance amorcée par CRTC 2000-124,* avis public de télécom CRTC 2000-124-2, 15 octobre 2001) conduisant à la publication de *Fourniture de services de télécommunication aux clients d'immeubles à logements multiples,* décision de télécom CRTC 2003-45, 30 juin 2003. *Ordonnance rendue en vertu de l'article 12(2) de la* Loi sur la radiodiffusion *en ce qui concerne Vidéotron ltée et ses filiales,* décision de radiodiffusion CRTC 2002-299, 9 octobre 2002. *Tarif de location du câblage intérieur,* avis public de radiodiffusion CRTC 2002-51, 3 septembre 2002. *Plainte de Câble VDN inc. contre Vidéotron ltée alléguant le défaut de Vidéotron de permettre l'accès à ses enceintes de services aux clients; contre-plainte de Vidéotron ltée contre Câble VDN inc. alléguant l'entrée non autorisée de Câble VDN inc. dans ses enceintes de service aux clients,* décision de radiodiffusion CRTC 2003-24, 24 janvier 2003. *Plainte de Câble VDN inc. contre Vidéotron ltée dans laquelle elle allègue que Vidéotron ltée a enfreint l'article 9 du* Règlement sur la distribution de radiodiffusion, décision de radiodiffusion CRTC 2003-25, 24 janvier 2003.
√	Examiner les fusions, les acquisitions et les transferts de propriété dans l'industrie de la radiodiffusion, surveiller leurs répercussions sur la structure de l'industrie et évaluer leur impact sur la diversité des choix dans les collectivités touchées	Durant la dernière année fiscale, un total de 252 demandes de propriété a été approuvé à travers le Canada. Acquisitions d'actif: 181 Transferts de contrôle: 49 Transactions mineures: 22

√	Aborder les questions concernant l'accès aux infrastructures en vertu de la *Loi sur la radiodiffusion* et de la *Loi sur les télécommunications* en examinant un nombre croissant de demandes concernant les droits de passage et le câblage intérieur dans les édifices. Par exemple, le CRTC sollicite actuellement des observations sur un régime réglementaire équitable permettant d'offrir aux compagnies de téléphone et de câble l'accès aux bâtiments à logements multiples	*Tarif de location du câblage intérieur,* avis public de radiodiffusion CRTC 2002-51, 3 septembre 2002. *Fourniture de services de télécommunications aux clients d'immeubles à logements multiples,* décision de télécom CRTC 2003-45, 30 juin 2003.
√	Établir un cadre de surveillance pour analyser l'état de la concurrence dans les marchés des télécommunications canadiennes ainsi que le déploiement d'une infrastructure de pointe et rendre compte au Gouverneur en conseil, chaque année (C.P. 2000-1053)	Deuxième *Rapport à la gouverneure en conseil, état de la concurrence dans les marchés des télécommunications au Canada; mise en place et accessibilité de l'infrastructure et des services de télécommunication de pointe*, 20 décembre 2002.

4. Résultats stratégiques : Équité et justice

Des processus du Conseil qui soient justes, transparents et efficients.

4.1 Objectifs stratégiques :

Le Conseil compte prendre les mesures nécessaires pour rendre ses processus publics encore plus crédibles et le lien entre ses processus et ses décisions encore plus transparents. Ces démarches offriront plus d'informations aux Canadiens tout en améliorant leur capacité de participation au processus du Conseil, et en leur inspirant une plus grande confiance dans ses décisions.

4.2 Ressources dédiées	6,8 millions de $	65.3 ETP

4.3 Plans	4.4 Mesures prises
√ Collaborer avec l'industrie et les groupes d'intérêt public par le truchement du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) et d'autres mécanismes de règlement des différends pour résoudre avec rapidité et efficacité les questions litigieuses	Activités continues par la participation à divers comités du CDCI et en contribuant à solutionner les différends par le truchement de son *équipe de règlements de litiges.*
√ Surveiller et améliorer les normes de service portant sur le traitement des demandes des entreprises de radiodiffusion et élaborer et mettre en oeuvre des normes de service portant sur le traitement des demandes des entreprises de télécommunications	*Rapport trimestriel sur les normes de service pour les demandes en radiodiffusion* *Rapport trimestriel sur les normes de service pour les demandes en télécommunications.*
√ Simplifier les processus pour être plus efficace et réduire le fardeau réglementaire à mesure que la concurrence s'accroît, tout en veillant à ce que des garanties réglementaires appropriées restent en place en l'absence de marchés totalement concurrentiels	*Le CRTC simplifie le processus de renouvellement des licences de radio,* circulaire de radiodiffusion CRTC 2002-448, 7 juin 2002. Tel que démontré dans ce rapport, plusieurs mesures ont été prises afin de réduire le fardeau réglementaire telles que la publication de nouvelles ordonnances d'exemption, les révisions des ordonnances actuelles et des cadres réglementaires (nouveaux et révisés).
√ Améliorer les capacités de communication électronique en se joignant au projet du gouvernement en direct, instaurer un processus	Les améliorations à notre site Web incluent l'introduction de *Formulaires de demande et formulaire d'intervention électroniques,* circulaire de radiodiffusion CRTC 2003-450, 3 mars 2003 et les formulaires électroniques du système de demandes à l'intention des compagnies de téléphone.

électronique de demande pour les compagnies et l'accès électronique à nos dossiers publics, fournir un service électronique de plaintes et d'enquêtes sur le site Web (*http://www.crtc.gc.ca/*), ainsi qu'améliorer l'information intéressant les consommateurs au moyen du site Web et par la participation à la passerelle d'information pour le consommateur canadien (*http://www.consumerinformation.ca/*)	
√ Améliorer le service à la population canadienne et s'engager dans la prestation de services axés sur les citoyens en organisant une enquête sur la satisfaction des Canadiens envers les services directs et sur les améliorations qu'ils souhaitent voir apporter en priorité; utiliser les résultats de l'enquête pour élaborer et mettre en oeuvre des plans d'action de manière à bonifier les services offerts à la population canadienne √	√ Durant 2002-2003, les membres du public qui ont contacté nos bureaux de service à la clientèle ont été recruté afin de participer à un sondage portant sur le degré de satisfaction de la clientèle de même que l'identification des secteurs nécessitant une amélioration ou des modifications. √ Ce prochain sondage qui se tiendra durant l'été 2003 est organisé conformément au programme d'amélioration de service du Conseil du Trésor et inclura des questions relatives à l'accessibilité et à la qualité du service offert dans les deux langues officielles dans tous nos bureaux à travers le Canada. √ Le sondage sera suivi d'un rapport sur les résultats de même que d'un plan d'action durant l'automne/hiver 2003-2004.
√ Améliorer la gestion du Conseil par une vérification de sa capacité puis par l'élaboration et la mise en oeuvre des plans d'action pour remédier	√ Un comité sur le projet de gestion moderne a été formé en décembre 2002. √ Des démarches initiales ont été prises en juin 2003 afin de développer un plan de travail avec le consultant nommé par le Conseil du Trésor.

aux faiblesses éventuelles	√ L'évaluation du CRTC se tiendra durant l'automne 2003. √ À la suite de laquelle un plan d'actions et une planification stratégique seront développés au cours de la période hiver/printemps 2003-2004.

Annexe B : Renseignements et tableaux financiers

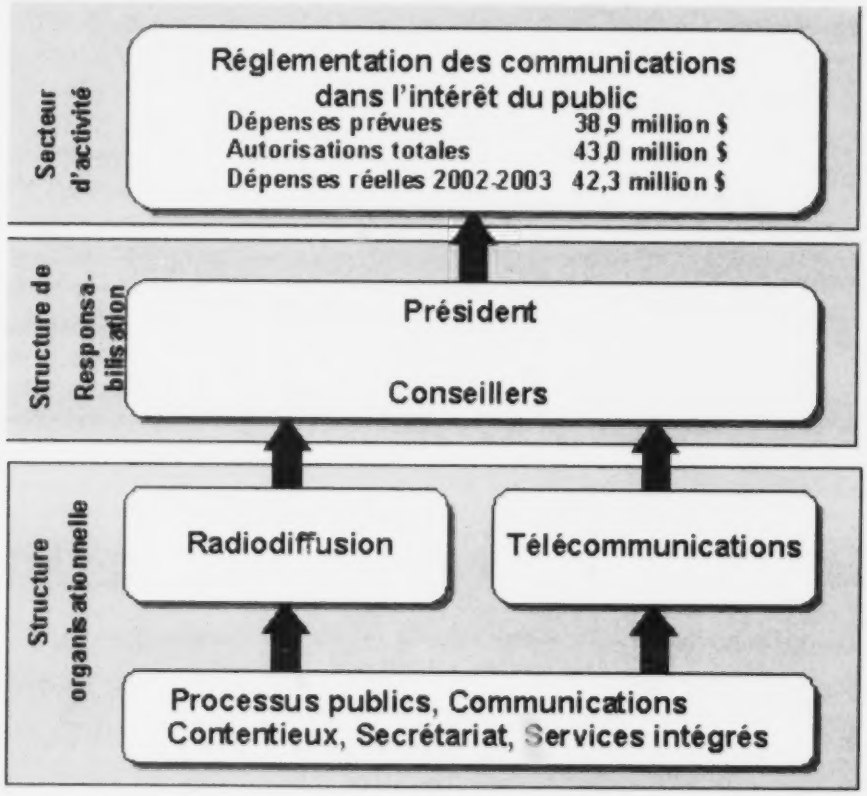
Tableau comparatif

Dans son Cadre de planification, de rapport et de responsabilisation (CPRR) de 2000, le CRTC a adopté un secteur d'activité, Réglementation de la communication dans l'intérêt public. Le tableau comparatif ci-dessous illustre ce changement; les autres tableaux financiers rendent compte, le cas échéant d'un seul secteur d'activité.

Secteurs d'activité	Secteurs d'activité	
Pluralité des voix canadiennes	**Réglementation de la communication dans l'intérêt public**	
Dépenses prévues *Autorisations totales* **Dépenses réelles 2000-2001**	Dépenses prévues *Autorisations totales*	Dépenses prévues *Autorisations totales*
Choix variés pour les canadiens Dépenses prévues *Autorisations totales* **Dépenses réelles 2000-2001**	**Dépenses réelles 2001-2002**	**Dépenses réelles 2002-2003**

Une représentation graphique de la structure d'activité et de responsabilisation incluant les niveaux de ressources est présentée ci-après

Structure d'activité et de responsabilisation du CRTC



Tableaux financiers

Tableau 1:	***Sommaire des crédits approuvés***
Tableau 2:	***Comparaison des dépenses prévues et des dépenses réelles***
Tableau 3:	***Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles***
Tableau 4 :	***Comparaison entre les objectifs stratégiques et le secteur d'activité***
Tableau 5:	***Recettes disponibles et non disponibles***
Tableau 6:	***Information sur les frais d'utilisation externe***

Tableau 1 : Sommaire des crédits approuvés

Exigences financières par autorisation – (en million de dollars)				
		2002-2003		
		Dépenses prévues	Autorisations totales	**Dépenses réelles**
Crédit	**Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes**			
50	Dépenses du programme	2,5	4,3	**3,6**
(S)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	5,2	5,7	**5,7**
	Total pour le CRTC	**7,7**	**10,0**	**9,3**

Le tableau 1 contient de l'information sur la portion du budget du Conseil financé par des crédits. Le total de 9,3 millions de dollars comprend 5,7 millions de dollars correspondant aux coûts associés aux régimes d'avantages sociaux et 3,6 millions de dollars correspondant aux dépenses du programme (2,4 millions de dollars de financement temporaire non recouvrables auprès des entreprises payant des droits au CRTC et 1,2 million de dollars correspondant aux augmentations salariales approuvées ainsi qu'au paiement des indemnités de maternité et de cessation d'emploi).

Tableau 2: Comparaison des dépenses prévues et des dépenses réelles

Le coût total du CRTC est financé par une combinaison de crédits et de recettes disponibles recouvrés auprès des industries de radiodiffusion et de télécommunications (pour plus de renseignements sur la méthode de recouvrement des coûts du CRTC, veuillez voir *Explication des recettes*). Les autorisations totales du CRTC, ou son niveau de financement approuvé par le Conseil du Trésor, pour 2002-2003 se sont élevées à 43,0 millions de dollars. Les dépenses réelles du Conseil pour l'année se sont élevées à 42,3 millions de dollars.

Comparaison des dépenses prévues et des dépenses réelles (en millions de dollars)

	2002-2003		
Secteur d'activité : Réglementation de la communication dans l'intérêt public	**Dépenses prévues**	**Autorisations totales**	**Total des dépenses**
Équivalents temps plein*	401	421	**415**
Exploitation	38,9	43,0	**42,3**
Capital	-	-	**-**
Subventions et contributions	-	-	**-**
Total des dépenses brutes	38,9	43,0	**42,3**
Moins:les recettes disponibles	31,2	33,0	**33,0**
Dépenses totales nettes	7,7	10,0	**9,3**
Autres recettes et dépenses	-	-	**-**
Recettes non-disponibles	(102,0)	*(103,4)*	**(103,4)**
Coût des services offerts par d'autres ministères	14,3	*15,0*	**15.0**
Coût net du programme**	(80,0)	*(78,4)*	**(79.1)**

* L es équivalents temps plein (ETP) reflètent les ressources humaines nécessaires au CRTC pour offrir ses services et programmes. Ce nombre est basé sur un calcul qui tient compte des emplois à temps plein, à temps partiel, à terme et occasionnels. Le CRTC n'est plus tenu de contrôler le nombre des ETP qu'il utilise mais il doit par contre gérer le budget du personnel à l'intérieur de son budget d'exploitation et il a toute latitude pour le gérer selon ses besoins. Ces données sont présentées à titre purement informatif.

** Les parenthèses indiquent que les recettes excèdent le coût brut du programme.

Tableau 3: Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles (en millions de dollars)					
	Dépenses réelles 2000-2001	**Dépenses réelles 2001-2002**	**2002-2003**		
Secteurs d'activité			**Dépenses prévues**	**Autorisations totales**	**Dépenses réelles**
Anciennement					
Voix	20,9				
Choix	18,6				
Maintenant					
Réglementation de la communication dans l'intérêt public	-	41,6	38,9	43,0	**42,3**
Total	**39,5**	**41,6**	**38,9**	**43,0**	**42,3**

Tableau 4 : Comparaison entre les objectifs stratégiques et le secteur d'activité

Le tableau 4 contient un sommaire des montants dépensés pour chacun des quatre objectifs stratégiques pendant l'exercice 2002-2003. Le montant dépensé et le nombre d'équivalents temps plein (ETP) employés pour atteindre chaque objectif stratégique sont indiqués dans la Section II de ce rapport.

Comparaison entre les objectifs stratégiques et le secteur d'activité (en millions de dollars)					
	Résultats stratégiques				
Secteur d'activité	Prospérité culturelle	Prospérité sociale	Prospérité économique	Équité et justice	**Total**
Réglementation de la communication dans l'intérêt public	13,0	10,4	12,1	6,8	**42,3**

Tableau 5: Recettes disponibles et non disponibles

Recettes (en millions de dollars)[1]

Recettes disponibles (note 1)

Secteurs d'activité	Dépenses réelles 2000-2001	Dépenses réelles 2001-2002	2002-2003 Dépenses prévues	2002-2003 Autorisations totales	2002-2003 Dépenses réelles
Pluralités des voix canadiennes*	16,6				
Des choix variés pour les canadiens**	13,5				
Réglementation de la communication dans l'intérêt public					
Droits de licence de radiodiffusion – Partie I		17,1	17,1	17,8	17,8
Droits de télécommunications		13,9	14,1	15,2	15,2
Total des recettes disponibles	**30,1**	**31,0**	**31,2**	**33,0**	**33,0**

Recettes non disponibles (note 2)

Secteurs d'activité	Dépenses réelles 2000-2001	Dépenses réelles 2001-2002	2002-2003 Recettes prévues	2002-2003 Autorisations totales	2002-2003 Dépenses réelles
Pluralité des voix canadiennes*					
Partie I	4,5				
Partie II	83,7				
Des choix variés pour les Canadiens**	4,1				
Réglementation de la communication dans l'intérêt public					
Droits de licence de radiodiffusion					
Partie I		5,4	6,0	5,3	5,3
Partie II		88,0	90,0	92,6	92,6
Droits de télécommunications		5,2	6,0	5,5	5,5
Total des recettes non disponibles	**92,3**	**98,6**	**102,0**	**103,4**	**103,4**
Total des recettes	**122,4**	**129,6**	**133,2**	**136,4**	**136,4**

* Droits de licence de radiodiffusion.
** Droits de télécommunications.

Note 1 : Le CRTC retient ses recettes disponibles pour financer son budget de fonctionnement.
Note 2 : Les recettes non disponibles des droits de licence de radiodiffusion de la partie I et les droits de télécommunications du CRTC couvrent les coûts engagés par les autres ministères fédéraux pour des services (à l'exclusion de la gestion du spectre d'Industrie Canada) rendus sans frais pour le CRTC ainsi que les coûts associés aux régimes d'avantages sociaux des employés. Les droits de licence de radiodiffusion, partie II, sont également considérés comme non-disponibles. Ces recettes sont portées au Trésor.

[1] Pour tout renseignement supplémentaire concernant les recettes du CRTC veuillez consulter la section *Explication des recettes*.

Tableau 6: Information sur les frais d'utilisation externe

Information sur les frais d'utilisation externe

Activité d'imposition de frais	Type de frais	Pouvoir d'établissement des frais	Recettes réelles 2002-03 ($000)	Coût total prévu pour fournir le bien ou le service ($000)*	Consultation et analyse	Norme de service	Résultat sur le rendement
Activités réglementaires des télécommunications	**Service de réglementation** (R)	**Loi sur les Télécommunications (Article 68)**	**20,7$**	**22,1$****	**Pleine consultation publique à chaque modification du Règlement sur les droits en télécommunication**	**s/o**	**s/o**
Activités réglementaires en radiodiffusion	**Service de réglementation** (R)	**Droit de licence de la Partie I**	**23,1$**	**24,5$****			
	Droits et privilèges (D&P) dont les coûts d'industrie Canada (10 millions $) pour la gestion du spectre de radiodiffusion	**Loi sur la radiodiffusion (Article 11)** **Droits de licence de la Partie II**	**92,6$**		**Pleine consultation publique à chaque modification du Règlement sur les droits de licence de radiodiffusion**	**s/o**	**s/o**

* La différence entre l'estimation des coûts totaux et les recettes réelles représente le financement temporaire reçu pour faire face aux pressions de la charge de travail de l'exercice financier 2002-2003 qui ne sont pas recouvrables auprès des entreprises de radiodiffusion et de télécommunications payant des droits au CRTC. De ce total, la somme de 0,4 million fait partie des RAS alors que 2,4 millions de dollars font partie des dépenses d'exploitation non recouvrables.

** Tel qu'indiqué dans le Rapport sur les plans et les priorités 2003-2004, à compter du 1er avril 2004, le CRTC recouvrera le coût total de ses activités de réglementation auprès des industries de radiodiffusion et des télécommunications.

Note : Le Règlement sur les droits de licence de radiodiffusion et le Règlement sur les droits de télécommunications peuvent être consultés sur le site Web du CRTC à :

http:///www.crtc.gc.ca/frn/LEGAL/LICENCE.HTM (radiodiffusion) et
http://www.crtc.gc.ca/frn/LEGAL/TFEES.HTM (télécommunications)

Règlement des différends – évaluation des droits et des tarifs

Le processus de règlement des litiges du CRTC concernant l'évaluation des droits de licence de radiodiffusion et des tarifs de télécommunications se résume de la façon suivante :

- Pour les payeurs de droits, la première personne à contacter concernant toute question d'évaluation ou de paiement des droits est le Directeur adjoint, Opérations financières & traitement des droits de licences puis ensuite le Directeur des finances et des services intégrés. Les payeurs de droits peuvent faire part de leurs préoccupations par téléphone,

par courriel ou par lettre. Jusqu'à présent, le personnel du CRTC a été en mesure de résoudre la plupart des problèmes soulevés par les payeurs de droits.

- Si un problème ne peut être résolu par le personnel du CRTC, les payeurs de droits doivent alors soumettre par écrit toute la documentation permettant d'étayer leur préoccupation à la Secrétaire générale du CRTC qui la mettra à l'étude. Le CRTC répond par écrit à toutes les lettres portant sur ce type de sujets.

Explication des recettes

Le CRTC perçoit des droits en vertu de la *Loi sur la radiodiffusion* et de la *Loi sur les télécommunications* ainsi que des règlements y afférant, à savoir le *Règlement sur les droits de licence de radiodiffusion de 1997* et le *Règlement de 1995 sur les droits de télécommunications*. Pour l'exercice 2002-2003 :

- ✓ Les droits de licence de radiodiffusion de la Partie I se sont élevés à 23,1 millions de dollars (17,8 millions de dollars de recettes disponibles et 5,3 millions de dollars de recettes non disponibles);
- ✓ Les droits de licence de radiodiffusion de la Partie II se sont élevés à 92,6 millions de dollars;
- ✓ Les droits de télécommunications se sont élevés à 20,7 millions de dollars (15,2 millions de dollars de recettes disponibles et 5,5 millions de dollars de recettes non disponibles). Le total de 20,7 millions de dollars inclut un ajustement de 0,7 millions de dollars en revenus différés pour l'exercice financier 2001-2002 mais comptabilisées comme recettes pour l'exercice financier 2002-2003.

Droits de licence de radiodiffusion

L'article 11 de la *Loi sur la radiodiffusion* autorise le Conseil à réglementer les droits de licence. Ce règlement s'applique à toutes les titulaires autres que les classes d'entreprises spécifiquement exemptées dans l'article 2 du règlement sur les droits. Chaque titulaire visée doit verser annuellement au Conseil les droits de licence de la partie I et de la partie II. Pour 2002-2003, le CRTC a perçu un total de 115,7 millions de dollars auprès des entreprises de radiodiffusion (23,1 millions de dollars en partie I et 92,6 millions de dollars en partie II).

Les droits de la partie I sont basés sur le coût total estimatif pour l'exercice en cours de la réglementation de la radiodiffusion par le Conseil et d'autres ministères fédéraux ou agences, excluant des dépenses de gestion du spectre. Ce coût total est égal à la somme de ce qui suit :

- ✓ les frais de l'activité Radiodiffusion du Conseil;
- ✓ la part des frais attribuables aux activités administratives du Conseil dans le cadre de l'activité Radiodiffusion du Conseil;
- ✓ les autres coûts entrant dans le calcul du coût net du programme du Conseil dans le cadre de l'activité Radiodiffusion, à l'exclusion des coûts de réglementation du spectre de la radiodiffusion.

Le coût total estimatif de la réglementation de la radiodiffusion est énoncé dans le Plan des dépenses du Conseil publié dans la Partie III du Budget des dépenses du gouvernement du Canada (Partie III, Rapport sur les plans et les priorités). Le Conseil calcule le rajustement annuel des coûts de la Partie I, d'après la différence entre le coût total estimatif et le coût total réel de la réglementation du Conseil. Le rajustement annuel est porté au débit ou au crédit du titulaire lors de la facturation de l'année suivante.

La partie II des droits de licence s'élève à 1,365 % de l'excédent des recettes brutes provenant des activités de radiodiffusion sur la franchise applicable. Le CRTC perçoit les droits de la partie II au nom du gouvernement, toutes les recettes perçues étant déposées au Trésor. Conformément aux objectifs énoncés dans la *Politique sur le recouvrement des coûts et la tarification* (1997) et comme il a été expliqué lors de la table ronde de 1999 avec les entreprises payant des droits de radiodiffusion, le calcul de ce droit se justifie comme suit :

- ✓ obtenir un rendement équitable pour les Canadiens pour l'accès à une ressource publique et pour son exploitation (les radiodiffuseurs utilisent le spectre de radiodiffusion);
- ✓ recouvrer les frais de Industrie Canada associés à la gestion du spectre de radiodiffusion;
- ✓ représenter le privilège de détenir une licence de radiodiffusion à des fins commerciales.

Droits de télécommunications

L'article 68 de la *Loi sur les télécommunications* établit la formule de perception des droits de télécommunications perçus par le Conseil auprès des entreprises qu'il réglemente. Chaque entreprise qui dépose une tarification doit payer des droits basés sur le rapport entre ses recettes d'exploitation et l'ensemble des recettes de toutes les entreprises canadiennes ayant déposé une tarification. Pour 2002-2003, le Conseil a perçu 20,7 millions de dollars en droits de télécommunications.

Les droits perçus annuellement par le CRTC sont égaux à la somme :

- ✓ des frais de l'activité Télécommunications du Conseil;
- ✓ de la part des frais des activités administratives du Conseil qui est attribuable à l'activité Télécommunications;
- ✓ des autres frais entrant dans le calcul du coût net du programme du Conseil qui est attribuable à son activité Télécommunications.

Le coût total estimatif de la réglementation des télécommunications est énoncé dans le Plan de dépenses du Conseil publié dans la Partie III du Budget des dépenses du gouvernement du Canada (Partie III, Rapport sur les plans et les priorités). Le Conseil calcule le rajustement annuel des droits de télécommunications, d'après la différence entre le coût total estimatif et les dépenses réelles. Le rajustement annuel est porté au débit ou au crédit du titulaire lors de la facturation de l'année suivante.

Annexe C : Membres et bureaux du CRTC

Membres du CRTC		
Président	*Charles Dalfen*	*(819) 997-3430*
Vice-présidente, Radiodiffusion	*Andrée Wylie*	*(819) 994-0870*
Vice-président, Télécommunications	*David Colville**	*(819) 997-8766*
	(Atlantique)	*(902) 426-7998*
Conseiller	*Andrew Cardozo*	*(819) 997-4330*
Conseiller	*Joan Pennefather*	*(819) 953-7882*
Conseiller	*Jean-Marc Demers*	*(819) 997-4206*
Conseiller	*Stuart Langford*	*(819) 953-2935*
Conseiller	*Barbara Cram**	*(819) 997-4485*
	(Manitoba/Saskatchewan)	*(306) 780-3423*
Conseiller	*Andrée Noël**	*(819) 997-3831*
	(Québec)	*(514) 761-3550*
Conseiller	*Ronald D. Williams**	*(819) 953-0435*
	(Alberta/Territoires du Nord-Ouest)	*(780) 495-4544*
Conseiller	*Cindy Grauer**	*(819) 997-9411*
	(C.-B./Yukon)	*(604) 666-2914*

* Ces conseillers ont aussi des responsabilités régionales.

Services à la clientèle – Bureau central **Numéro sans frais**	***1-877-249-CRTC (2782)***
Services à la clientèle	*(819) 997-0313*
Salle d'examen publique	*(819) 997-2429*
Accès à l'information et protection des renseignements personnels	*(819) 994-5366*
Bibliothèque	*(819) 997-4484*
ATME (sans frais)	*1-877-909-2782*
Relations avec les médias	*(819) 997-9403*
Télécopieur	
Général	*(819) 994-0218*
Communications	*(819) 997-4245*
Finances et services intégrés	*(819) 953-5107*
Chef du contentieux	*(819) 953-0589*
Ressources humaines	*(819) 953-5107*
Accès électronique	
Internet	***http://www.crtc.gc.ca***
Courriel	***info@crtc.gc.ca***

Nos bureaux	
Administration centrale Les Terrasses de la Chaudière Édifice central 1, Promenade du Portage Gatineau (Québec) J8X 4B1 Téléphone : (819) 997-0313 Télécopieur : (819) 994-0218 ATME : 1-877-909-2782 **Adresse postale:** CRTC Ottawa (Ontario) K1A 0N2	**En Ontario** 55 est, avenue St. Clair 6ième étage, Bureau 624 Toronto (Ontario) M4T 1M2 Téléphone : (416) 952-9096 Télécopieur : (416) 954-6343
En Nouvelle-Écosse Place Métropolitain 99, chemin Wyse Bureau 1410 Dartmouth (Nouvelle-Écosse) B3A 4S5 Téléphone : (902) 426-7997 Télécopieur : (902) 426-2721 ATME : (902) 426-6997	**En Saskatchewan** Édifice Professionnel Cornwall 2125, 11ième avenue Bureau 103 Regina (Saskatchewan) S4P 3X3 Téléphone : (306) 780-3422 Télécopieur : (306) 780-3319
Au Québec 405, boulevard de Maisonneuve est Bureau B2300 Montréal (Québec) H2L 4J5 Téléphone : (514) 283-6607 Télécopieur : (514) 283-3689	**En Alberta** Centre Standard Life 10405, avenue Jasper, Bureau 520 Edmonton (Alberta) T5J 3N4 Téléphone : (780) 495-3224 Télécopieur : (780) 495-3214
Au Manitoba 275, avenue Portage Bureau 1810 Winnipeg (Manitoba) R3B 2B3 Téléphone : (204) 983-6306 Télécopieur : (204) 983-6317 ATME : (204) 983-8274	**En Colombie-Britannique** 530-580, rue Hornby Bureau 530 Vancouver (C.-B.) V6C 3B6 Téléphone : (604) 666-2111 Télécopieur : (604) 666-8322 ATME : (604) 666-0778

Annexe D : Lois, instructions et règlements connexes

Lois

Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes	R.S.C. 1985, c. C-22, modifiée
Loi sur la radiodiffusion	S.C. 1991, c. 11, modifiée
Loi sur les télécommunications	S.C. 1993, c. 38, modifiée

Instructions, Règlements et règles de procédure

Instructions au CRTC (Inadmissibilité de non-canadiens)
Instructions au CRTC (Inadmissibilité aux licences de radiodiffusion)
Règles de procédure du CRTC
Règlement de 1993 sur les renseignements relatifs à la radiodiffusion
Règlement de 1997 sur les droits de licence de radiodiffusion
Règlement sur la distribution de radiodiffusion
Règlement de 1990 sur la télévision payante
Règlement de 1986 sur la radio
Règlement de 1990 sur les services spécialisés
Règlement de 1987 sur la télédiffusion
Règlement du CRTC sur les tarifs
Règles de procédure du CRTC en matière de télécommunications
Règlement de 1995 sur les droits de télécommunications
Règlement sur la propriété et le contrôle des entreprises de télécommunications canadiennes